

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del
Impuesto Único sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Sergio Rubén Miguel Gálvez

Zacapa, agosto 2014

Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del
Impuesto Único sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Sergio Rubén Miguel Gálvez

Licdo. Miguel Ángel Cajbón Quisque **Asesor**
Licdo. Omar Alexander Aldana Portillo **Revisor**

Zacapa, agosto 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cóbar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Licda. Karin Yanira Monroy Recinos
Examinador

Lic. Carlos Rolando Guirola De la Rosa
Examinador

Lic. Oscar René Morales Calderón
Examinador

Licdo. Miguel Ángel Cajbón Quisque
Asesor

Licdo. Omar Alexander Aldana Portillo
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0100-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 02 DE AGOSTO DEL 2014

SEDE ZACAPA

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Miguel Cajbón Quisque, tutor y Licenciado Omar Aldana Portillo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal", Presentado por él (la) estudiante Sergio Rubén Miguel Gálvez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1030, de fecha 31 de mayo del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo del tutor: Miguel Ángel Cajbón Quisque
Título: Contador Público y Auditor
Colegiado No. 4352
Dirección: 3 Calle 5-83 Zona 03, Rabinal, Baja Verapaz
No. Teléfono Of. 23219191 extensión 4601
No. Teléfono Cel. 58655422
E-Mail mikecajbn@yahoo.com

Zacapa, Noviembre 30 de 2013

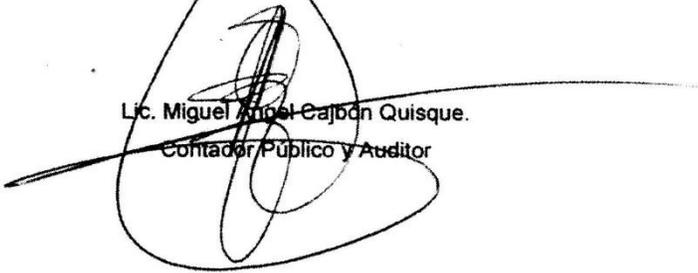
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Contaduría Pública y Auditoría.
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal" realizado por el estudiante: Sergio Rubén Miguel Gálvez, de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de ochenta (80) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Miguel Ángel Cajbón Quisque.
Contador Público y Auditor

c.c. archivo

Nombre completo del revisor: Omar Aléxander Aldana Portillo
Título: Licenciado en administración de empresas
Colegiado No. 8085
Dirección: 4ta calle 3-57 Zona 1, Estanzuela, Zacapa
No. Teléfono Of. 57524159
No. Teléfono Cel. 56187978
E-Mail omaraldanaupana@gmail.com

Zacapa, 19 de febrero de 2014

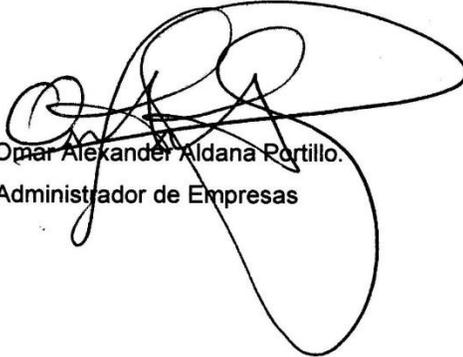
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera de Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal”** realizado por el estudiante: **Sergio Rubén Miguel Gálvez** de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Omar Alexander Aldana Portillo.
Administrador de Empresas

c.c. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

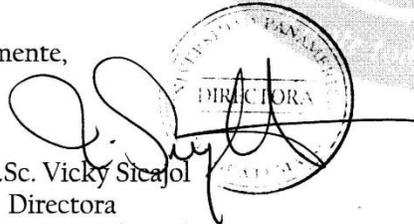
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 1008.2014

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc Vicky Beatriz Sicajol Calderon, hacen constar que el estudiante Miguel Gálvez, Sergio Rubén con carné 201300736 aprobó con setenta y seis puntos (76 pts.), el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA– de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria, de la Facultad de Ciencias Económicas, el día treinta y uno de mayo del año dos mil catorce.

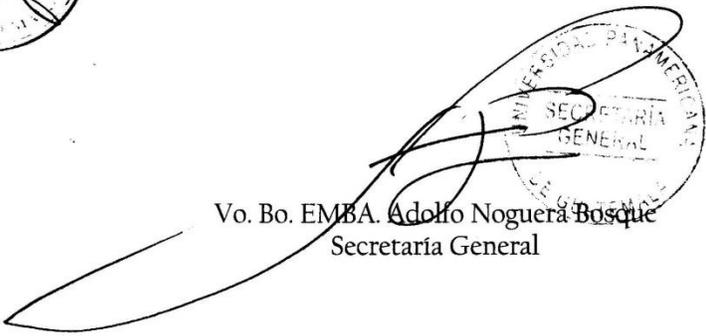
Para los usos que el interesado estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil catorce.

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico



Vo. Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General

Marta Matta
C.C. Archivo

Acto que Dedico

A Dios:

Por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres:

Ada Marina Gálvez Martínez y Marcotulio Parham Parham, a quien le debo toda mi vida, les agradezco su cariño y comprensión; quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, que han sido clave para salir adelante y buscar siempre el mejor camino.

A mi amada esposa:

Zayda Cleopatra Méndez de Miguel, por su amor, apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijos:

Caitlyn Esmeralda Miguel Méndez y Sergio Rubén Miguel Méndez, que me inspiran día a día a salir adelante; que siempre guiaré para verlos hechos personas de bien y capaces de valerse por sí mismos.

A la iglesia:

Por sus principios, valores y enseñarme el mejor camino en Cristo. Hermanos y hermanas que me han apoyado en sus oraciones.

A mis hermanos:

Gracias por el amor, brindarme su apoyo y creer en mí.

A mi familia:

A mis abuelos que en paz descansen. A mis tíos, primos, sobrinos, gracias por su amor.

A mis amigos de universidad:

Por los gratos recuerdos y momentos especiales que hemos vivido y a la vez deseándoles lo mejor.

A la municipalidad de Livingston, Izabal:

Por su apoyo durante el desarrollo de mi práctica empresarial dirigida.

A mi patria:

Guatemala, que mi logro sea un aporte para su desarrollo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco teórico	1
1.1 Institución	1
1.2 Municipalidad	2
1.3 Clases de registro	3
1.4 Recaudación	6
1.5 Arbitrio municipal	10
1.6 Proceso	10
1.7 Ingresos	11
Capítulo 2	14
Planteamiento del problema	14
2.1 Título de la investigación	14
2.2 Justificación	14
2.3 Objetivos	15
2.3.1 Objetivo general	15
2.3.2 Objetivos específicos	15
2.4 Alcances y límites	15
2.4.1 Alcances	15
✓ Espacial	15
✓ Temporal	16
✓ Teórica	16
2.4.2 Límites	16

Capítulo 3	17
Metodología	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Sujetos de investigación	17
3.2.1 Personas	17
3.2.2 Unidades de análisis	17
3.3 Instrumentos	18
3.4 Procedimiento	19
3.5 Diseño de la investigación	20
Capítulo 4	21
Aporte	21
4.1 Institución	21
4.2 Universidad	21
4.3 Guatemala	21
Capítulo 5	22
Análisis de resultados	22
5.1 Cuestionarios	22
Capítulo 6	25
Resultados de la investigación	25
Propuesta	51
Viabilidad del proyecto	51
Conclusiones	56
Cronograma	57
Referencias bibliografía	59
Anexos	61
Anexo 1	62
Evaluación integral	62

Anexo 2	82
Diagnóstico	82
Anexo 3	90
Instrumentos	90
Anexo 4	92
Cuestionario dirigido al alcalde municipal tesorero municipal y director del departamento IUSI	92
Anexo 5	94
Cuestionario realizado al director del departamento del IUSI, de la municipalidad de Livingston, Izabal.	94
Anexo 6	95
Encuesta realizada a 50 contribuyentes con más de 3 años de incumplimiento del IUSI, de la municipalidad de Livingston, Izabal.	95
Anexo 7	96
Ejecución de la propuesta	96
Anexo 8	107
Diseño de volante 1	107
Diseño de volante 2	108
Diseño de recibos de cobro	109
Diseño de spot radial	110
Diseño de notificación de cobro	111

Resumen

La Municipalidad de Livingston, Izabal, ha estado tratando de mejorar administrativamente; pero al encontrar deficiencias en la recaudación y servicios prestados en el departamento del IUSI, motivando esto a la realización de esta investigación para determinar cuáles son las causas por el cual el proceso actual en la recaudación del IUSI afecta los ingresos municipales.

Tras el estudio global de la municipalidad (FODA), el trabajo se enfocó directamente en el departamento del IUSI por haber encontrado deficiencias en la atención al contribuyente (vecino) y bajos ingresos.

Se realizó el estudio del departamento del IUSI utilizando las técnicas que nos permiten recolectar e interpretar la información obtenida y la bibliografía relacionada para apoyar y sustentar los objetivos planteados aprovechando las herramientas como el internet, complementando con el trabajo de campo en las instalaciones de la municipalidad.

De acuerdo a los resultados se establecieron varias deficiencias, dentro de las más importantes está que no cuentan con transporte adecuado para poder llegar al área rural, no hay una persona bilingüe Queq'chi para poder comunicarse con los contribuyentes vecinos y sobretodo no existe un plan de motivación para los clientes de la cartera morosa.

Con base a lo anterior, se recomienda un programa de exoneración del impuesto único sobre inmueble durante un año; donde determine que el primer trimestre se exonera un 95%, el segundo trimestre un 75%, el tercer trimestre un 50% y el cuarto un 25%.

Introducción

El Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI- en todas las Municipalidades, se ha caracterizado por ser uno de los más cuestionados por los diferentes sectores ya que afecta directamente la base imponible de los inmuebles en relación a la tasa y las mejoras a las construcciones que se adhieran a ellos.

La base de un proceso de recaudación con altos ingresos radica en la utilización de políticas adecuadas debidamente reguladas y un proceso ágil en la prestación del servicio al contribuyente (vecino).

En el desarrollo del presente trabajo, se pretende evaluar y analizar el sistema actual de recaudación del IUSI para establecer las posibles deficiencias en el mismo, que incidan en el bajo nivel de recaudación, así mismo proponer las medidas para su corrección y mejorar la recaudación.

En el primer capítulo se presenta el marco teórico de la investigación que incluye la definición de algunos conceptos que es de suma importancia conocer.

El capítulo segundo presenta en qué consiste el planteamiento del problema, donde se realizará una evacuación de la efectividad del proceso de recaudación.

El capítulo tercero trata de la metodología a implementar en la investigación y los instrumentos a utilizar.

En el capítulo cuarto se incluyen los aportes institucionales, a la universidad y a Guatemala.

En el capítulo quinto se detalla el análisis de resultados por medio de un cuestionario dirigido al alcalde municipal, tesorero municipal y al personal del departamento del IUSI de la municipalidad de Livingston, Izabal.

En el capítulo sexto se detallan los resultados de los cuestionarios presentados a través de gráficas y papeles de trabajo basados en el análisis de la información proporcionada.

Se presentan las conclusiones de la investigación basadas en los objetivos de la investigación.

La propuesta formulada con base a los resultados de la investigación, la cual es fundamental para que la misma sea aplicada como un aporte importante del presente ejercicio.

Los anexos y bibliografía correspondientes, los cuales representan herramientas importantes para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Institución

Las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con toda una colectividad). Las instituciones en dicho sentido trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito en teoría considerado como un bien social, es decir: normal para ese grupo. Su mecanismo de funcionamiento varía ampliamente en cada caso, aunque se destaca la elaboración de numerosas reglas o normas que suelen ser poco flexibles y moldeables. Recuperado: 08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n>

1.1.1 Instituciones normas

También llamadas instituciones cosas, o instituciones mecanismos; consisten en componentes ideales de una entidad, como por ejemplo un Reglamento, Código, o una Constitución. Todas ellas, con el carácter de permanentes, pues siguen existiendo a pesar de que las voluntades creadoras de estas entidades han fallecido.

Recuperado:08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n>

1.1.2 Instituciones en el derecho

Son creaciones del obrar humano colectivo que con carácter de permanencia procuran satisfacer necesidades sociales éticas. Dentro de estas encontramos las instituciones jurídicas que son creadas en el mundo del derecho bajo normas coactivas y buscan un ideal de justicia. .

Recuperado: 08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n>

1.1.3 Instituciones políticas

Son aquellas que se refieren a la sociedad política, y que regulan la estructura y órganos

del gobierno del estado. Según el criterio presentado por la Unesco en 1948, referente a los objetos de estudio de la ciencia política, las instituciones políticas tienen relación con los siguientes conceptos:

- Constitución
- Gobierno central
- Gobierno regional y Gobierno local (instituciones municipales o ayuntamientos)

1.1.4 Relación entre poder e institución

El sujeto que forma parte de una institución está obligado a cumplir con una serie de normas y comportamientos estas se encuentran de manera intrínseca en la institución y juegan un papel de poder y autoridad sobre los individuos, la violación de cualquier tipo de estos códigos llevaría al castigo o expulsión del individuo.

Cuando el poder regulador fracasa el conjunto ejerce su poder de vigilancia y castigo a través de las formas sociales encargadas de la protección de lo establecido.

. Recuperado: 08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Instituci%C3%B3n>

1.2 Municipalidad

Una municipalidad es la organización que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad. Es un órgano similar al ayuntamiento y en algunos países es usado como sinónimo. En algunos países de Asia se resume como municipalidad a diversas tipologías de ciudades importantes gobernadas por el gobierno estatal, los municipios bajo jurisdicción central. En varios países de América, la municipalidad es el organismo que administra una comuna. Está encabezada por un alcalde o presidente municipal y un concejo, todos elegidos por votación popular. En algunos países y ciudades, es también responsable de la administración de la educación y salud pública en su respectivo ámbito territorial. Recuperado: 08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Municipalidad>

1.2.1 Funciones

Las funciones que generalmente hacen los municipios son:

- Tratar de mantener la localidad o ciudad en buen estado en cuanto a limpieza.
- Poner y arreglar semáforos
- Arreglo de calles y veredas
- Iluminación de la misma
- Creación de parques y lugares al aire libre
- Vigilancia (cámaras de seguridad, policías)

La administración municipal está conformada por:

- Alcalde
- Concejales
- Secretario municipal
- Administrador municipal
- Auditor interno

1.2.2 Alcalde

Es el encargado de administrar y gestionar el municipio. Se eligen por el período establecido, a veces junto con los concejales, por votación popular.

1.2.3 Concejales

Supervisan, aprueban o rechazan los proyectos municipales. Se eligen por el período establecido por votación popular. Recuperado: 08.06.2008.<http://es.wikipedia.org/wiki/Municipalidad>

1.3 Clases de registro

Dentro del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, se diferencian los registros contables por su origen y su objetivo. De acuerdo a su finalidad, todos los registros contables

sean originados desde la ejecución presupuestaria, desde tesorería o los registros propios de la contabilidad patrimonial, reciben nombres específicos y dentro del sistema pueden visualizarse por sus abreviaturas, para facilitar su ubicación y diferenciación en el sistema. Esta clasificación se denomina clases de registro contables.

Las clases de registro contables identifican todas las posibles formas de registro contable en el sistema.

Inicialmente la finalidad de esta clasificación respondía únicamente a la necesidad de identificar grandes grupos de transacciones con igual origen u objetivo, pero a nivel muy general. Por ejemplo, se precisaba saber las operaciones cuya procedencia surgía de la ejecución presupuestaria, o si se trataba de ajustes o reclasificaciones contables.

Aunque esta clasificación no tenía mayor importancia, por lo que existían pocas clases de registro contables.

Hoy en día, esta clasificación tiene un interés mayor, ya que no solamente permite identificar dentro del sistema las clases de registro contables de forma detallada, sino también permite limitar la utilización de las cuentas contables dependiendo de la clase de registro (a través de la matriz de operaciones), evitando así la utilización del criterio personal en el registro contable, evitando a la vez cometer errores humanos al digitar en el sistema la partida doble.

Por otro lado, en los casos necesarios, permite a nivel informático, agregar validaciones internas, dependiendo de la clase de registro. Y finalmente, esta clasificación permite realizar algunos procesos automáticos como el de la conciliación bancaria, diferenciando las clases de registro que afectan bancos, y utilizándolas para compararlas con las operaciones que realizan los bancos.

La emisión del presente Manual de Clases de Registro Contables en el SICOIN WEB, surge como una necesidad de contar con un documento que explique la utilidad de cada clase de registro y las cuentas contables permitidas para cada una de ellas; con la finalidad que las clases de registro sean utilizadas adecuadamente.

1.3.1 Las clases de registro contables, por su forma de registro pueden clasificarse en:

✓ Asientos Contables Manuales

Los asientos contables manuales son aquellos que deben digitarse en el módulo de contabilidad patrimonial. La digitación consiste en ingresar los datos generales, documentación soporte y las cuentas contables en forma de partida doble, a afectarse en el sistema. Estas cuentas contables deben ser digitadas por el usuario. De cualquier manera, las cuentas contables se encuentran limitadas por la matriz de operaciones, que es una herramienta del SICOIN WEB, que permite pre-definir las cuentas contables de acuerdo a la clase de registro.

✓ Asientos Contables Automáticos

Los asientos contables automáticos son generados en la contabilidad patrimonial, como su nombre lo indica, de forma automática al realizar una transacción en cualquier modulo del SICOIN WEB, que tenga efectos contables.

Para que se realice un asiento contable de forma automática, el sistema identifica el origen de la transacción y las variables que intervienen en el proceso de registro, ya que el efecto contable debe ser predefinido. Como ejemplo, pueden citarse los asientos contables automáticos generados desde la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos. Es decir, los asientos contables serán reflejo de la ejecución del presupuesto en la contabilidad. Así como también, lo serán la ejecución de cobros y pagos en tesorería, la gestión de fondos rotativos, etc.

1.3.2 Los asientos contables por su origen presupuestario se pueden clasificar en:

- ✓ Asientos contables presupuestarios: los que se originan desde la ejecución del presupuesto.
- ✓ Asientos contables extra presupuestarios: los que nacen desde la propia contabilidad patrimonial.

Otra clasificación permite distinguir los asientos contables por su objetivo. Esta clasificación será la utilizada a lo largo de éste Manual, ya que es más detallada.

- ✓ Los asientos contables, por su objetivo se clasifican:
 - Generados Automáticamente desde la Ejecución del Presupuesto.
 - Reclasificaciones Contables
 - Instrucciones de Pago Contables
 - Fondo Rotativo
 - Bancarios
 - Operaciones de Tesorería

Recuperado:08.06.2008<https://sicoindes.minfin.gob.gt/sicoinweb/downloads/Manual%20de%20Clases%20de%20Registro%20Contables%20del%20SICOIN%20WEB.pdf>

1.4 Recaudación

El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región como también de período histórico a período histórico, debiendo hoy ser algo mucho más controlado que en otras épocas. Recuperado: <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php#ixzz2bUnInVkkQ>

1.4.1 Recaudación fiscal

El concepto de recaudación fiscal es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. La recaudación fiscal es hoy en día un elemento central para todos los gobiernos ya que esos no son más que los fondos que podrá manejar el gobierno y que deberá asignar a diferentes espacios tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación, etc.

La recaudación fiscal es sin duda alguna un concepto bastante conflictivo y controversial en lo que respecta a lo social. Definido claramente y como parte de un tipo de política de Estado, muchas veces la recaudación fiscal representa todas aquellas facilidades y beneficios que se arroga el Estado al contar con tal cantidad de plata. Si bien en la mayoría de los países existen mecanismos para controlar la administración que el Estado hace de esos recursos, esto no impide que haya casos de corrupción, de enriquecimiento ilícito, de prebendas o incluso de pérdida del capital por inversiones o licitaciones incorrectamente llevadas a cabo.

Recuperado: <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion-fiscal.php#ixzz2bUoqtY44>

1.4.2 Impuesto

El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario).

Los impuestos en la mayoría de legislaciones surgen exclusivamente por la "potestad tributaria del Estado", principalmente con el objeto de financiar sus gastos. Su principio rector, denominado "Capacidad Contributiva", sugiere que quienes más tienen deben aportar en mayor medida al financiamiento estatal, para consagrar el principio constitucional de equidad y el principio social de la libertad.

Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y empresas tienen que pagar para financiar al estado. En pocas palabras: sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no

dispondría de fondos para financiar la construcción de infraestructuras (carreteras, puertos, aeropuertos, eléctricas), prestar los servicios públicos de sanidad, educación, defensa, sistemas de protección social (desempleo, prestaciones por invalidez o accidentes laborales), etc.

- Principios fundamentales de los impuestos
 - ✓ Principio de justicia: consiste en que los habitantes de una nación deben de contribuir al sostenimiento del gobierno en una proporción lo más cercana posible a sus capacidades económicas y de la observancia o menosprecio de esta máxima depende la equidad o falta de equidad en la imposición.
 - ✓ Principio de certidumbre: todo impuesto debe poseer fijeza en sus elementos esenciales (objeto, sujeto, exenciones, tarifa, época de pago, infracciones y sanciones), para evitar actos arbitrarios de la autoridad.
 - ✓ Principio de comodidad: todo impuesto debe recaudarse en la época y en la forma en las que es más probable que obtenga a su pago el contribuyente.
 - ✓ Principio de economía: consiste en que el rendimiento del impuesto debe ser lo mayor posible, su recaudación no debe de ser gravosa.

- Clases de impuesto

Los impuestos son generalmente calculados con base en porcentajes, llamados tasas de impuestos, alícuotas o tipos impositivos, sobre un valor particular, la base imponible. Se distingue:

- Impuesto plano o proporcional, cuando el porcentaje no es dependiente de la base imponible o la renta del individuo sujeto a impuestos.
- Impuesto progresivo, cuando a mayor ganancia o renta, mayor es el porcentaje de impuestos sobre la base.
- Impuesto regresivo, cuanto mayor es la ganancia o renta, menor es el porcentaje de impuestos que debe pagarse sobre el total de la base imponible.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Impuesto>
- Impuesto Único Sobre Inmuebles

El Impuesto Único Sobre Inmuebles -también denominado IUSI- es un tributo que recauda el Estado de Guatemala y que recae sobre los bienes rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes de cada uno de los contribuyentes guatemaltecos (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

Una forma más sencilla de definir al IUSI es como el impuesto que paga cualquier persona dueña de un inmueble, de manera anual, aunque se puede pagar trimestralmente.

Para los efectos de la determinación del impuesto, no integraría la base imponible el valor de los bienes siguientes: la maquinaria o equipo y, en las propiedades rústicas o rurales, las viviendas, escuelas, o puestos de salud, dispensarios u otros centros de beneficio social para los trabajadores de dichas propiedades. Para los efectos de este impuesto, se consideran cultivos permanentes los que tengan término de producción superior a tres años, de acuerdo con el Artículo 3 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

Para la determinación del impuesto anual sobre inmuebles, se establecen las escalas y tasas siguientes, según el Artículo 11 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles:

Con un valor inscrito de:

- A. Hasta Q 2,000.00, exento
- B. De Q 2,000.01 a Q 20, 000.00, 2 por millar
- C. De Q 20, 000.01 a Q 70, 000.00, 6 por millar
- D. De Q 70, 000.01 en adelante, 9 por millar

La base legal de lo anteriormente establecido es el Decreto 15-98 del Congreso de la República de Guatemala.

1.4.3 Destino del impuesto

El impuesto y multas a que se refiere la ley del impuesto único sobre inmuebles, corresponde a las municipalidades del país, para el desarrollo local, y al Estado, para el desarrollo municipal.

Los recursos provenientes de la aplicación del impuesto a que se refiere la ley del IUSI, únicamente podrán destinarse por las municipalidades como mínimo un setenta por ciento (70 por ciento) para inversiones en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo y hasta un máximo del treinta por ciento -30 por ciento- para gastos administrativos de funcionamiento.

(Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, s.f.)/

Recuperado:http://wikiguate.com.gt/wiki/Impuesto_%C3%9Anico_Sobre_Inmuebles

1.5 Arbitrio municipal

Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público, individualizado en el contribuyente.

Las clases de arbitrios que existen son:

- Arbitrios de limpieza pública: Comprende el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público. Comprende además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos.
- Arbitrio de Parques y Jardines Públicos: El arbitrio de Parques y Jardines Públicos, comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio público, recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final.
- Arbitrio de Serenazgo: El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.

Recuperado: <http://www.satch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>

1.6 Proceso

1.6.1 Definiciones de proceso

- a) El proceso es la forma jurídicamente regulada de la protección del ordenamiento jurídico por el Estado. De las diversas ramas de este ordenamiento resultan las distintas clases de

proceso: civil, penal (con una variedad: el proceso militar), laboral, contencioso administrativo, etc. (Diccionario Enciclopédica Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.).

- b) Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno. La educación es un proceso complejo.
- ✓ Transcurso del tiempo, un proceso histórico.
- ✓ Conjunto de operaciones a que se somete una cosa para transformarla. Un proceso informático.
- ✓ Conjunto de actuaciones de un tribunal para determinar la responsabilidad en un delito entablar un proceso penal. Recuperado: (Kernerman Spanish Learners Dictionary 2008).

1.6.2 Proceso de recaudación

Para realizar este proceso se debe tener en mente otro punto importante a tener en cuenta es la forma de recaudación. ¿Cómo es que se debe recaudar? Ésta deberá realizarse a través del sistema financiero, aprovechando la infraestructura física que posee; para lo cual se deberá firmar los convenios de recaudación pertinentes, contar con los sistemas informáticos que permiten tanto transferir a los bancos las deudas como decepcionar información de éstos sobre la cancelación de tributos. Esto implica también contar con un sistema informático que permita realizar auditorías de pago de tributos realizado a través del sistema financiero.

1.7 Ingresos

Según el diccionario electrónico de gestiopolis (2003), (www.gestiopolis.com), ingreso se define de la siguiente manera:

Ingreso desde el punto de vista económico, se considera que un ingreso corresponde a un aumento en los recursos de una unidad económica por cualquier concepto. Los ingresos se pueden recibir por un gran número de razones, por lo que sus perspectivas de estudio y clasificaciones también lo son.

Ingreso desde un punto de vista microeconómico. Los ingresos expresan lo que recibe el ofertante por sus productos vendidos. Puesto que al empresario le guía la condición del beneficio, pretenderá obtener el mayor ingreso posible.

1.7.1 Clases de ingresos

- ✓ Ingreso Bruto.- Aquel que no considera disminuciones por ningún concepto; Ingreso Total.
- ✓ Ingreso Corriente.- Aquel que proviene de fuentes normales, estables o propias del giro de una entidad.
- ✓ Ingresos Exceptuados.- Aquellos que, por disposición de la ley del Impuesto Sobre la Renta, no deben gravarse aun cuando provengan de situaciones que la propia ley señala como hechos generadores de un crédito fiscal; como ejemplo se pueden señalar los que provengan de contratos de arrendamiento prorrogados por disposición de la ley (rentas congeladas) aun cuando los ingresos por arrendamiento sí están gravados.
- ✓ Ingresos Exentos.- Aquellos que perciben algunos causantes específicamente mencionados en una ley y que no deben pagar el impuesto a que la misma ley se refiere.
- ✓ Ingreso Global Gravable.- Cantidad neta sobre la que las empresas causan el impuesto sobre la renta.
- ✓ Ingreso Gravado.- Aquel que sí genera el pago de impuesto, a diferencia del ingreso exento.
- ✓ Ingreso Marginal.- Aquel que se obtiene con relación a una cantidad adicional a las presupuestadas.
 - ✓ Ingreso Semi-Gravado.- Aquel que genera el pago del impuesto, pero en proporción menor a la generalidad.

Recuperado: http://es.wikipedia.org/wiki/Ingreso_p%C3%BAblico.

1.8.1 Medición de los ingresos

El mejor modo de medir los ingresos de una entidad es aplicando el valor intermedio de cambio de los artículos o servicios que los han producido. En la práctica corriente, el ingreso se contabiliza, típicamente el precio al que se ha llegado en el convenio con el cliente, pero este

precio mide el valor de intercambio y el ingreso implicado, solamente cuando el efectivo se recibe de inmediato, e incluso en ese último caso quizás se necesite algún otro ajuste por bonificaciones y márgenes esperados. En la práctica real, generalmente se hace caso omiso del descuento de promesas de pago de sumas futuras debido a que:

- ✓ Se plantea la pregunta acerca de cuál habrá de ser el tipo de interés que debe aplicarse.
- ✓ Puesto que intervienen promesas a corto plazo, es probablemente que las cantidades carezcan de importancia.

El ingreso se mide valorando el elemento activo que se recibe y el valor de un elemento del activo lo constituyen sus ingresos netos esperados tras haberles hecho el descuento adecuado por intereses y factores de probabilidad. Puestos que los descuentos de contado, bonificaciones y otras concesiones disminuyen el aflujo esperado de efectivo, disminuyen también el valor del elemento del activo. Recuperado: http://es.wikipedia.org/wiki/Ingreso_p%C3%BAblico

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Como institución, la Municipalidad de Livingston, del departamento de Izabal, está legalmente reconocida, ante el Ministerio de Finanzas y la Contraloría General de Cuentas de la Nación, cuenta con todos los libros contables que se requieren, así como con el Sistema de Contabilidad Integrada de Gobiernos Locales SICOINGL.

Todo esto permite tener una variada panorámica del territorio, haciendo énfasis también en su cultura, costumbres, credos, religiosidad, etcétera, como principales actividades. Mismas que demuestran la riqueza del municipio; se manifiestan en la identidad de su gente y remarcan en la institucionalidad de su gobierno.

En el departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la municipalidad de Livingston, Izabal, se ha evidenciado el poco nivel de recaudación de dicho impuesto. Esto ha preocupado a las autoridades ya que este impuesto viene a ser un eslabón importante para los ingresos locales.

Además de lo anterior existe una base de datos donde refleja un 49 % de contribuyentes con más de tres años de no cumplir con el pago del impuesto.

2.1 Título de la investigación

Evaluación de la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles en la Municipalidad de Livingston, Izabal.

2.2 Justificación

Las municipalidades son entidades autónomas en su administración, tal como lo establece el Código Municipal. El artículo 2 de la ley del impuesto único sobre inmuebles establece que el “el impuesto y multas a que se refiere la ley, corresponde a las municipalidades del país, para el

desarrollo local, y al Estado, para el desarrollo municipal”. Actualmente las municipalidades cuentan con un departamento específico para este impuesto tan importante, que contribuye a la recaudación fiscal municipal.

Es necesario determinar mediante una investigación profunda, el nivel de funcionamiento de este importante impuesto, con base a recaudación, herramientas de control e instrumentos de investigación. Es de suma importancia conocer esta realidad a efecto de realizar incidencia en la población del municipio de Livingston para que mantengan al día sus pagos y sobre todo plantear estrategias de recaudación para aumentar el porcentaje de recaudación.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Evaluar la efectividad del proceso de la recaudación en el departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Evaluar la base de datos de contribuyentes del año 2012.
- ✓ Revisar los porcentajes de contribuyentes morosos.
- ✓ Analizar la necesidad de implementar un programa de exoneración de mora.

2.4 Alcances y límites

2.4.1 Alcances

Los alcances del presente trabajo de investigación están integrados de la siguiente manera:

- ✓ Espacial

Información obtenida en el departamento del IUSI, Municipalidad de Livingston, ubicada en la calzada principal de la Cabecera municipal.

✓ Temporal

Se realizó del período comprendido del 11 de mayo de 2013 al 01 de marzo del año 2014.

✓ Teórica

La base teórica de la presente investigación se enfocó principalmente a la Ley del IUSI (Decreto 15-98) y el Código municipal (Decreto 12-2002).

A la vez se consultaron los siguientes documentos: libro Procedimientos y Técnicas de Auditoría III, Perdomo Salguero (2005) págs. 41, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78 y 83; Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97, edición 2000.

2.4.2 Límites

No fue posible confrontar la base de datos brindada por el departamento del IUSI con el sistema de contabilidad integrada de gobiernos locales SICOINGL.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

“La investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la observación”.

(Francisco José Mas Ruíz, p. 191)

3.2 Sujetos de investigación

Unidad de análisis: departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles –IUSI- de la Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal, dirigida a los siguientes funcionarios:

3.2.1 Personas

- ✓ Alcalde Municipal.
- ✓ Concejo Municipal.
- ✓ Director del Departamento del IUSI.
- ✓ Tesorero Municipal.
- ✓ Auditor Municipal

3.2.2 Unidades de análisis

Para la obtención de información se utilizó un cuestionario auto administrado dirigido a las seis personas involucradas directas e indirectamente en el IUSI.

3.3 Instrumentos

Se utilizó la técnica de entrevista.

3.3.1 Entrevista dirigida al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

La entrevista se dirigió al director del departamento del IUSI, el cual consta de diez preguntas abiertas casi en su totalidad. Fue de suma importancia para conocer la situación actual del departamento del IUSI (Anexo 3).

3.3.2 Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Cuestionario compuesto de diez preguntas abiertas, el cual permitió tener un panorama más amplio de la forma en que el departamento del IUSI funciona internamente y a lo externo con los usuarios o contribuyentes. (Anexo 4).

3.3.3 Cuestionario realizado al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Cuestionario compuesto de cuatro preguntas cerradas para conocer las opciones de facilidad y flexibilidad en cuanto al pago del impuesto único sobre inmuebles. (Anexo 5)

3.3.4 Encuesta realizada a 50 contribuyentes con más de 3 años de incumplimiento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Encuesta compuesta de cuatro preguntas enfocadas a conocer la opinión del contribuyente en cuanto a la propuesta de reducir o exonerar un porcentaje de la mora (Anexo 6).

3.4 Procedimiento

Para llevar a cabo la Práctica Empresarial Dirigida PED, se hizo necesario realizar las siguientes actividades.

- ✓ Se seleccionó la institución, luego de esto se realizó una visita a las instalaciones donde se entrevistó al Alcalde Municipal, a quién se le dio una explicación de lo que es la Práctica Empresarial Dirigida y se le pidió autorización para realizarla en el departamento del impuesto único sobre inmuebles de la municipalidad de Livingston.
- ✓ Se recopiló información general de la institución como: Misión, visión, objetivos y estrategias; Se aprovechó para tomar nota de detalles importantes, problemas encontrados durante la entrevista al Alcalde Municipal.
- ✓ Se realizó un cuestionario al director del IUSI para tener información necesario del conocimiento del departamento del IUSI.
- ✓ Se consultó al alcalde municipal, tesorero municipal y personal del departamento del IUSI, por medio de un cuestionario para recopilar información que ayudara a determinar la problemática.
- ✓ Con base a la información que se recabó por medio de cuestionario, se desarrollaron cuatro (4) FODAS (un foda por cada área evaluada: dirección, personal de atención, servicios y tesorería). El entorno, la base legal, objetivos de la IUSI, la organización, para poder formar el diagnóstico del departamento del IUSI y así determinar el planteamiento del problema.
- ✓ Desarrollo de la investigación
- ✓ Se realizaron visitas a las áreas del departamento del IUSI y tesorería.

- ✓ Cuestionarios al Alcalde Municipal, Director del IUSI, Tesorero Municipal, personal del IUSI para obtener información sobre el trabajo que realizan dentro del departamento del IUSI para conocer la problemática.
- ✓ Vaciado de la información obtenidas de los cuestionarios en las aéreas relacionadas.
- ✓ Observación de las operaciones realizadas en el departamento del impuesto único sobre inmuebles.
- ✓ Presentación de los objetivos a alcanzar en el desarrollo de este proyecto al alcalde municipal.
- ✓ Presupuesto del costo beneficio de la propuesta realizando un análisis de los resultados.
- ✓ Preparación, revisión, presentación del borrador del proyecto al alcalde municipal.

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación se compone de dos fases, la primera documental y la segunda de campo. La fase documental contempla todo lo relacionado a revisión de documentos; incluyendo consultas a libros de textos, documentos escritos, legislación fiscal, entre otros.

La fase de investigación de campo, se refiere a todo lo relacionado a la recolección de información, esta es dinámica y permite conocer lo que está sucediendo en el momento, las opiniones y situación de los diferentes actores involucrados, tanto de las instituciones involucradas como de los contribuyentes. De esta forma será posible realizar un informe situacional del impuesto.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Institución

La municipalidad de Livingston es de carácter autónoma con base al código municipal, cuenta con el departamento encargado de la recolección del impuesto único sobre inmueble (IUSI), la cual tiene como finalidad la recaudación fiscal dirigido a proyectos de desarrollo social del municipio. Con base a lo anterior, es necesario que la Municipalidad de Livingston, conozca la situación actual en cuanto a la recaudación de impuestos a través de la implementación de herramientas de control y administración efectivas.

El contar con esta información permitirá innovar en los procesos de cobro y control de dicho impuesto municipal.

4.2 Universidad

Esta investigación representará una herramienta de consulta académica para las futuras generaciones de estudiantes de Ciencias Económicas.

4.3 Guatemala

Guatemala está formada por 338 municipios a nivel nacional, cuyas administraciones cuentan con sus respectivos departamentos de recaudación del IUSI. Dicha recaudación se transforma en obras sociales que fomentan el desarrollo social de cada municipio. El efectivo control en la recaudación de este impuesto permitirá sumar a las obras realizadas en el país, así como fortalecer a cada una de las municipalidades, siendo esta institución clave para el desarrollo de todo el país.

Capítulo 5

Análisis de los resultados

El presente capítulo contiene los resultados derivados de la presente investigación, de tal manera que detalla los instrumentos utilizados y los hallazgos de los mismos.

5.1 Cuestionario

Se diseñaron 4 instrumentos dirigidos al alcalde, director del departamento del IUSI, tesorería y una muestra de la población de la cabecera municipal de Livingston. Las mismas tuvieron como propósito:

- ✓ Determinar la necesidad de ampliar el recurso humano del departamento del IUSI.
- ✓ Conocer si existe un manual de procedimientos administrativos del IUSI.
- ✓ Conocer la opinión de los funcionarios y población acerca de la propuesta de un programa de exoneración de la mora.

A continuación se presentan los hallazgos encontrados con la aplicación de dicho instrumentos:

Hallazgos

- ✓ Se identificó que el departamento del IUSI cuenta con una tasa considerable de contribuyentes morosos.

“Contribuyente” Persona física o jurídica (es decir, persona o empresa u organización) sobre la que recae el pago de un impuesto o tributo. Encontrado en: <http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-contribuyente-37>.

“Morosidad” según López Domínguez, en términos generales, la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. Encontrado en: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>

- ✓ Es necesario la contratación de un notificador quien estará constantemente en comunicación con los contribuyentes. Lo que fortalecerá la recaudación de dicho impuesto.

“Notificar” Comunicar a una persona de forma oficial una conclusión o determinación a la que se ha llegado en relación con cierto tema, por ejemplo una resolución judicial. Recuperado: <https://www.google.com.gt/#q=notificar+definicion>

“Recaudación” El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, lo cual nos da la idea de que es un tipo de recaudación que se lleva a cabo con el objetivo de que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias. Recuperado: ABC: <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php#ixzz37vKChd00>

- ✓ Se determinó la necesidad de establecer un programa de exoneración de la mora de manera porcentual.

“Exonerar” La palabra exonerar proviene del latín. Deriva del latín exonero, exonerare, exoneravi, exoneratum. Este verbo está compuesto por el prefijo ex (separación del interior – privación) y la raíz del sustantivo onus, oneris cuyo significado es carga, peso y también impuestos, gravámenes, gastos. Por lo tanto, se puede considerar como el concepto original de este término el alivio, descarga o liberación de una obligación o peso. Recuperado: <http://quees.la/exonerar/>

- ✓ No existe un programa de sensibilización al contribuyente que muestre la importancia del pago del impuesto.

“Sensibilización” El principio de sensibilización implica que el profesor debe lograr un contexto mental adecuado dentro del alumno, de manera que éste tenga conciencia clara de lo que ha de conseguir (estado de meta), conozca su estado inicial de conocimientos (estado de partida) y se sienta sensibilizado para transformar el estado de partida en estado de meta.

Para ello se necesita motivación, actitudes positivas y control emocional. Recuperado: El proceso de sensibilización, Jesús A. Beltrán Llera, Luis F. Pérez Sánchez, pagina 15.

- ✓ Se determinó con base a los instrumentos de investigación que en la Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal, no se cuenta con un plan de motivación de personal para que se pueda obtener el mejor desempeño posible en la realización de sus actividades diarias, principalmente en la de servicio al cliente.

“Servicio al cliente” Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Recuperado: <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ixzz37vQuhQja>

Capítulo 6

Resultados de la investigación

Respuestas de la entrevista realizada al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Tabla No. 1

No.	Pregunta	Respuesta
1	Existe normas de atención al contribuyente (vecino)?	Si
2	¿Qué opciones y canales de pagos existen para el contribuyente?	Pagos trimestrales y pagos anuales.
3	¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?	Si, por medio del sistema de contabilidad.
4	¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de la importancia del pago de IUSI? ¿Qué medios utilizan?	Si, volantes informativos y radio.
5	¿En qué consiste la base de datos o registro actualizado del IUSI?	Registro de los contribuyentes, los pagos realizados, valor de los inmuebles.
6	¿Cada cuánto tiempo la persona encargada de notificaciones visita los domicilios afectados por el IUSI?	No es muy constante, debido que la persona notificadora no cubre únicamente el departamento del IUSI.
7	¿La persona encargada de entregar notificaciones logra cubrir el distrito completo?	Es un poco difícil ya que se cuenta con un transporte.
8	¿Cuánto se recaudó del IUSI en el año 2012 y lo que lleva de 2013?	Q. 1,273,864.20, y lo que va de 2013 Q. 327,663.51, en lo que va del año se está notando una disminución en los ingresos.
9	¿Se han establecido multas a los contribuyentes morosos?	Si se establecen multas.

10	¿Qué acción considera que podría realizarse en función de mejorar la recaudación del IUSI?	Una concientización al contribuyente, realizar con más frecuencia las notificaciones de cobro.
----	--	--

Fuente Elaboración propia

A continuación se presentan los resultados del cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único Sobre Inmuebles.

Tabla No. 02

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	1	33.33%
No	2	66.67%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 01

¿Se evalúa constantemente al personal del departamento del IUSI?



Fuente: Elaboración propia.

De las tres personas objeto de estudio las cuales comprenden el cien por ciento del universo, dos respondieron que no ya que no lo consideran como un punto principal y una respondió que sí mediante técnicas de observación.

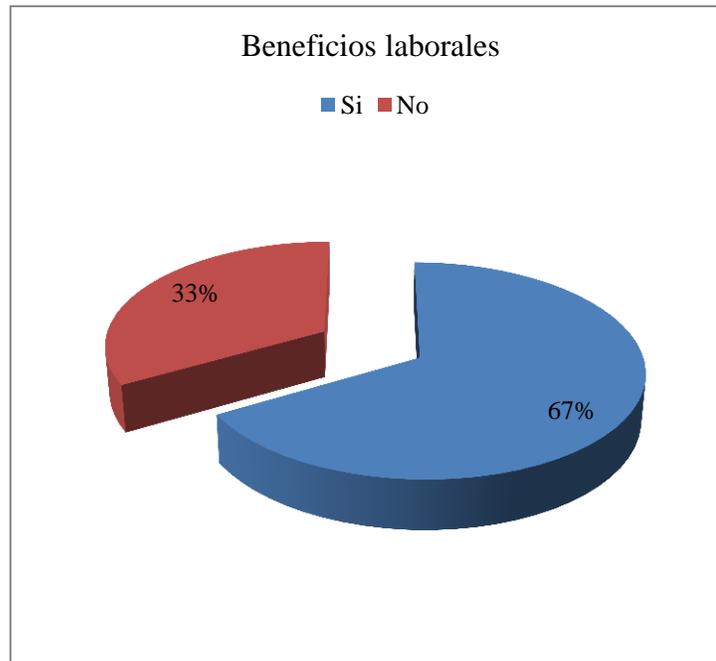
Tabla No. 03

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	66.67%
No	1	33.33%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 02

¿Además del salario mínimo los empleados del departamento del IUSI cuentan con beneficios laborales?



Fuente: Elaboración propia.

De los tres entrevistados dos coinciden que si cuentan con beneficios extras como excursiones en días festivos y uno específica que no se recibe extras solo bonificaciones de ley.

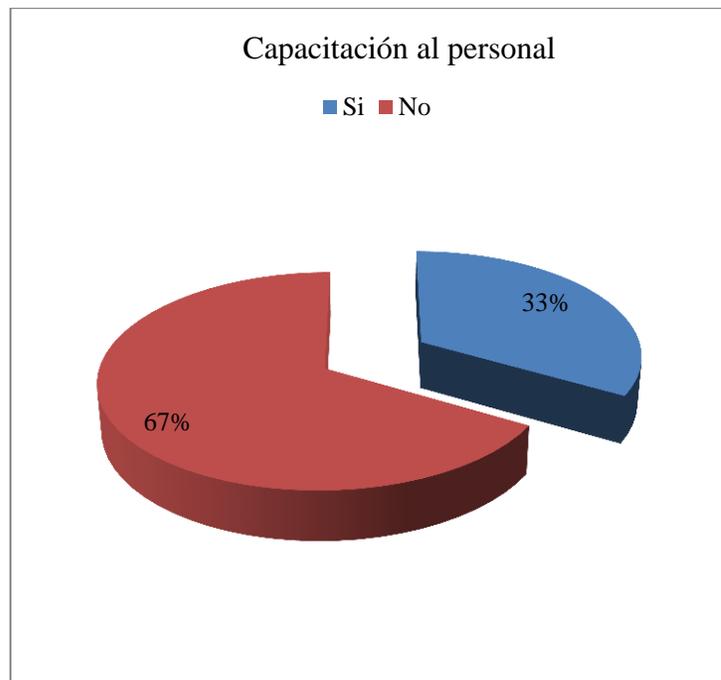
Tabla No. 04

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	66.67%
No	1	33.33%

Base Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 03

¿Se proporciona capacitaciones al personal del departamento de IUSI para la atención al contribuyente (vecino)?



Fuente: Elaboración propia.

En el presente cuestionamiento dos encuestados respondieron que no reciben capacitaciones y uno respondió que si más que todo al inicio de labores.

Tabla No. 05

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100.00%
No	0	0.00%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 04

¿Existe un manual de procedimientos de labores en el departamento de IUSI?



Fuente: Elaboración propia.

En la actual pregunta los sujetos objeto de estudio coincidieron en que si existe un manual de procedimientos de labores del departamento del IUSI.

Tabla No. 06

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	66.67%
No	1	33.33%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 05

¿Existe normas para la atención al contribuyente (vecino)?



Fuente: Elaboración propia.

En el presente cuestionario sobre si existen normas de atención al contribuyente dos encuestados coincidieron de que si existe un manual de atención, uno respondió que no.

Tabla No. 07

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100.00%
No	0	0.00%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 06

¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en las respuestas del presente cuestionamiento, las tres personas coincidieron en que si hay un control de altas y bajas en lo recaudado del IUSI, ya que manejan un Sistema de Información y Administración Financiera SICOINGL.

Tabla No. 08

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	1	33.33%
No	2	66.67%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 07

¿Se le proporciona al contribuyente (vecino) algún tipo de información sobre la importancia de la recaudación del IUSI?



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede notar que dos personas respondieron que no se le proporciona información sobre la importancia de la recaudación de IUSI al contribuyente (vecino).

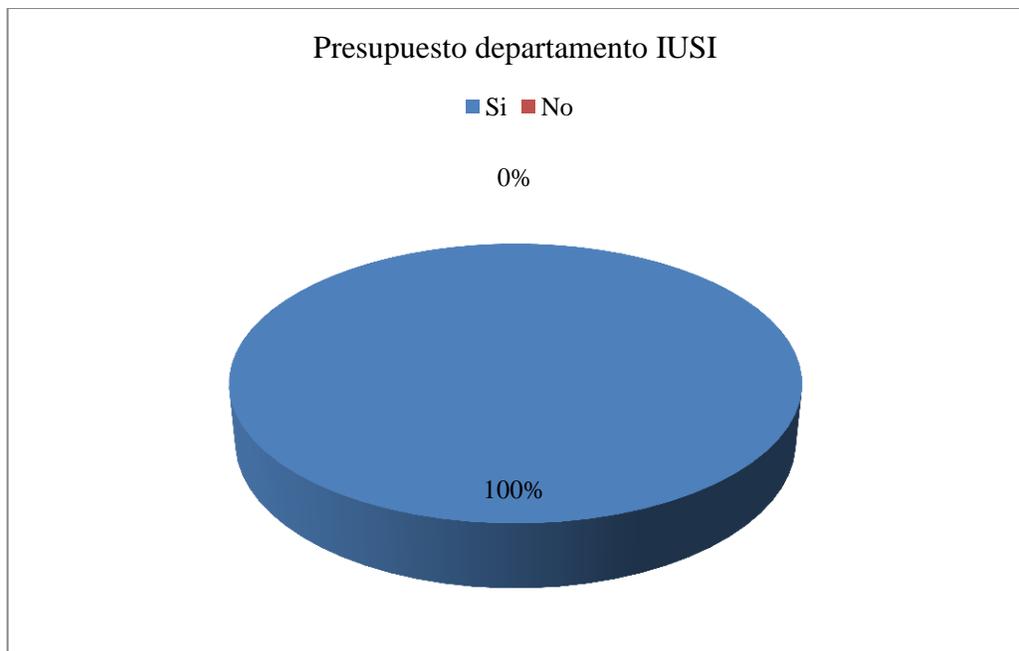
Tabla No. 09

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100.00%
No	0	0.00%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 08

¿Hay algún presupuesto destinado exclusivamente para mantenimiento e imprevistos del IUSI?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Municipalidad e Livingston, Izabal, si se maneja un presupuesto destinado exclusivamente para cada departamento incluyendo el del IUSI.

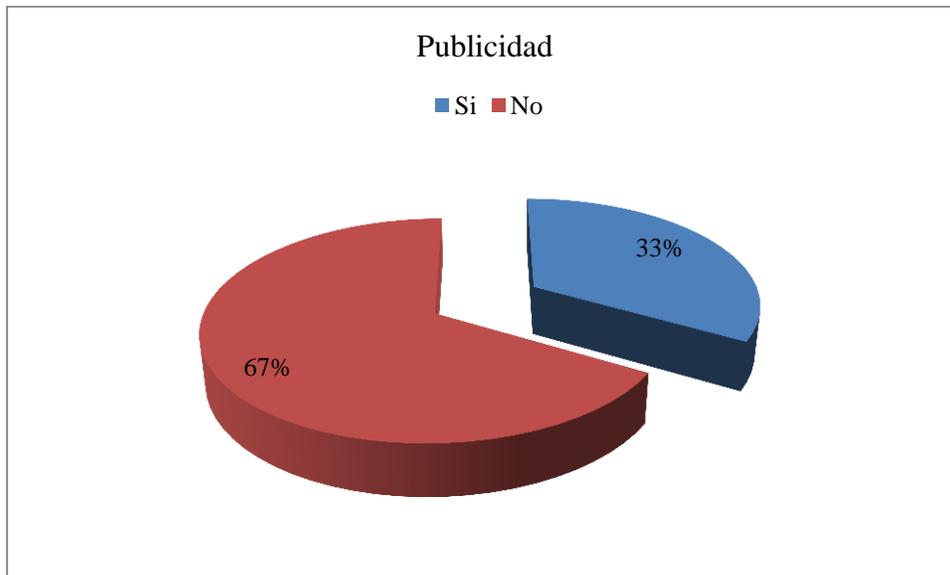
Tabla No. 10

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	1	33.33%
No	2	66.67%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 09

¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de que tan importante es que se efectuó su pago de IUSI?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica anterior, un encuestado respondió que si, sin embargo dos respondieron que no se genera ningún tipo de publicidad para concientizar al contribuyente (vecino) de la importancia de la recaudación del IUSI.

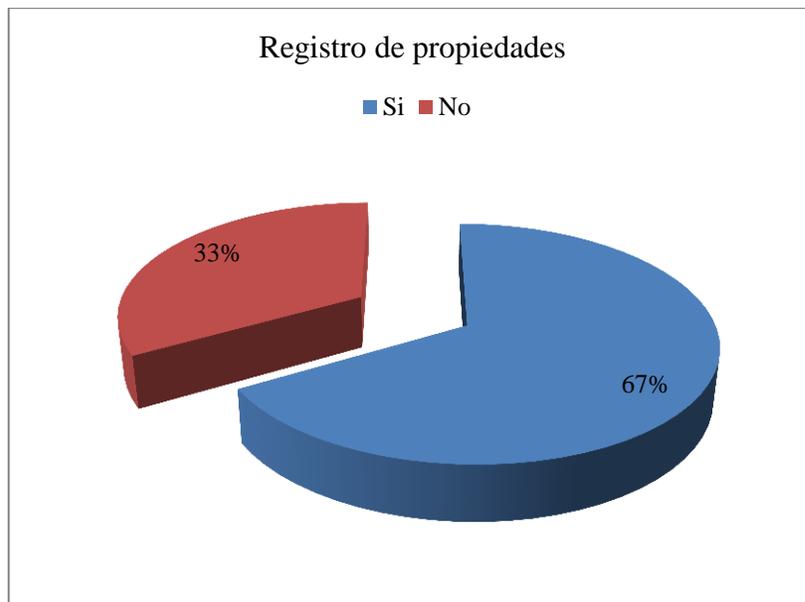
Tabla No. 11

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	2	66.67%
No	1	33.33%

Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

Gráfica No. 10

¿Existe una base de datos o registro del total propiedades sujetas al pago de IUSI?



Fuente: Elaboración propia

En la presente pregunta dos personas coincidieron que si se tiene una base de datos sin embargo una persona respondió que no ya que si se tiene una base de datos pero coincidiera que no está actualizada por lo cual considera que se debería de actualizar.

Tabla No. 12

Respuestas de cuestionario realizado al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

No.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cree usted que la cartera morosa reduciría si existiera un plan de exoneración de multas?	Respondió que si
2	¿Se necesita apoyo para realizar notificaciones?	Respondió que si
3	¿Se les ofrecen convenios de pago a los contribuyentes con más de 3 años con morosidad?	Respondió que si
4	¿Llevan procesos económicos coactivos?	Respondió que si

Fuente Elaboración propia

Tabla No. 13

Respuestas de cuestionario realizada a 50 contribuyentes con más de 3 años de incumplimiento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿Consideraría la oportunidad de ponerse al día en el pago del impuesto del IUSI si se exonerara hasta un 95%?	50	0
2	¿Se le ha notificado su incumplimiento con el pago del IUSI?	15	35
3	¿Ha recibido información de la importancia de la recaudación del IUSI?	8	42
4	¿Conoce usted que puede realizar convenios de pago hasta 12 meses?	9	41

Fuente Elaboración propia

Se presentan los resultados del análisis de la cartera de contribuyentes del impuesto único sobre inmuebles, dando a conocer la importancia que tiene la recuperación de la cartera morosa.

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
 Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
 Centralizadora de contribuyentes por tasas.
 Valores inmuebles expresados en quetzales.

PT	A
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Contribuyentes	Valor inmueble	Ajustes y reclasificación		Saldo auditado	
				Debe	Haber	Contribuyentes	Valor inmuebles
Tasa 2 por millar		1,280	23,571,490			1,280	23,571,490
Tasa 6 por millar		2,952	103,606,350			2,952	103,606,350
Tasa 9 por millar		452	105,990,213.60			452	105,990,213.60
Total		4,684	233,168,053.60			4,684	233,168,053.60

Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría, concluimos que los saldos reflejados del departamento del impuesto único sobre inmuebles de la municipalidad de Livingston, Izabal al 31 de diciembre de 2012 son razonables.

Fuente: Elaboración propia.

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Proyección del IUSI.
Valores expresados en quetzales.

PT	B
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Valor inmuebles	Impuesto	%
Tasa 2 por millar		23,571,490	47,142.98	2.90
Tasa 6 por millar		103,606,350	621,638.10	38.31
Tasa 9 por millar		105,990,213.60	953,911.92	58.79
Total		➤ 233,168,053.60	➤ 1,622,693.00	100



Conclusión: Aplicando técnicas y normas de auditoría se determinó la proyección de la recaudación anual para el impuesto único sobre inmuebles en el municipio de Livingston, Izabal de Q. 1,622,693.00.

Fuente: Elaboración propia.

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis de la recaudación del IUSI.
Valores expresados en quetzales.

PT	C
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Contribuyentes	Valor inmuebles	Impuesto	Pagos anticipados
Tasa 2 por millar		496	9,135,925	18,271.85	15,325.27
Tasa 6 por millar		1798	63,105,450	378,632.70	125,255.30
Tasa 9 por millar		286	65,046,635	585,419.72	150,959.36
Total		2580		982,324.27	291,539.93



Conclusión: Luego de aplicar técnicas y procedimientos de auditoría se determina un ingreso a las arcas municipales del IUSI de Q. 982,324.27 más Q 291,539.93 de pagos anticipados haciendo un total de Q 1, 273,864.20, al 31 de diciembre de 2012.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
IUSI no recaudado.
Cifras expresadas en quetzales.

PT	D
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Valor inmueble	Impuesto
Tasa 2 por millar		14,435,565.00	28,871.13
Tasa 6 por millar		40,500,900.00	243,005.40
Tasa 9 por millar		40,943,578.60	368,492.21
Total			640,368.74



Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría se determinó el impuesto no recaudado en el periodo 2012.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis de la cartera activa y morosa del IUSI.

PT	E
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Contribuyentes	
		Cartera activa	Cartera morosa
Tasa 2 por millar	C	496	784
Tasa 6 por millar	C	1,798	1,154
Tasa 9 por millar	C	286	166
Total	C	2,580	2,104
		4,684	
%		55%	45%



Conclusión: Luego de aplicar técnicas y procedimientos de auditoría se determinó que un 45% del total de contribuyentes se encuentran morosos.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis de la cartera morosa del IUSI.

PT	E-1
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

		Contribuyentes				
Años	Referencia	Tasa 2	Tasa 6	Tasa 9	Total	%
1		242	474	72	788	37.45
2		88	156	40	284	13.50
3		72	252	38	362	17.21
4 y mas		382	272	16	670	31.84
Total	E	784	1154	166	2104	100
	E	 2,104				
%		37.26	54.85	7.89		

Conclusión: Luego de aplicar técnicas y procedimientos de auditoría se determina los porcentajes de cartera morosa clasificando por años y se identificó con 37.26% para la tasa 2, un 54.85% para la tasa 6 y un 7.89% para la tasa 9, considerando una cartera inactiva correspondiente a contribuyentes con morosidad de más de 3 años equivalente a un 49% del total.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
IUSI no recaudado, tasa 2 por millar
Cifras expresadas en quetzales.

PT	E-2
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Tasa 2 por millar			
Años	Referencia	Valor inmueble	Impuesto
1		4,455,875.93	8,911.75
2		1,620,318.52	6,481.27
3		1,325,715.15	7,954.29
4		7,033,655.40	56,269.24
Total			79,616.55



Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría se determinó el impuesto no recaudado correspondiente a la tasa 2 por millar al 31 de diciembre de 2012.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
IUSI no recaudado, tasa 6 por millar
Cifras expresadas en quetzales.

PT	E-3
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Tasa 6 por millar			
Años	Referencia	Valor inmueble	Impuesto
1		16,635,978.96	99,815.87
2		5,475,132.32	65,701.59
3		8,844,444.51	159,200.00
4		9,546,384.55	229,113.23
Total			553,830.69



Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría se determinó el impuesto no recaudado correspondiente a la tasa 6 por millar al 31 de diciembre de 2012.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
IUSI no recaudado, tasa 9 por millar
Cifras expresadas en quetzales.

PT	E-4
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Tasa 9 por millar			
Años	Referencia	Valor inmueble	Impuesto
1		16,883,396.86	151,950.57
2		9,379,664.92	84,416.98
3		8,910,681.67	80,196.14
4		3,751,865.97	33,766.79
Total			350,330.48



Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría se determinó el impuesto no recaudado correspondiente a la tasa 9 por millar al 31 de diciembre de 2012.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis del impuesto no recaudado y multas.
Cifras expresadas en quetzales.

PT	F
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Impuesto	20% multa
Tasa 2 por millar	E-1	79,616.55	15,923.31
Tasa 6 por millar	E-3	553,830.69	110,766.14
Tasa 9 por millar	E-4	350,330.48	70,066.10
Total		983,777.72	196,755.55



Conclusión: Luego de aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría se determinó la multa del IUSI, equivalente al 20% sobre el impuesto que se ha dejado de pagar.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis de exoneración de multas.
Cifras expresadas en quetzales.

PT	G
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Total	5%	95%
Multa	F	196,755.55	9,837.78	186,917.77



Conclusión: Se analizó que la exoneración es hasta un máximo de 95% equivalente a Q 186,917.77, por lo que se determina que es el ingreso máximo que dejaría de percibir

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Análisis de beneficio.
Cifras expresadas en quetzales.

PT	H
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

Descripción	Referencia	Cantidades	Sub-total	Total
Impuesto no recaudado	F	983,777.72		
(+) 5% multas	G	9,837.78	993,615.50	
(-) 95% exoneración	G	186,917.77		
(-) Costo beneficio de la propuesta		52,290.62	239,208.39	754,407.11

Conclusión: Se analizó que el departamento del IUSI recuperaría Q 754,407.11, invirtiendo un costo beneficio de Q 52,290.62 y dejando de percibir por exoneración Q 186,917.77 variables a favor de la recaudación.

Fuente: Elaboración propia

Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles
de la Municipalidad de Livingston, Izabal.
Practica de auditoría al 31 de diciembre de 2012.
Cedula de marcas.

PT	I
Hecho Por:	SRMG
Fecha	17/10/2013
Revisado Por:	
Fecha:	

	Sumado
	Cotejado a registros auxiliares
	Verificado satisfactoriamente
	Suma vertical y horizontal
	Cálculos verificados
	Saldo confirmado
	Análisis efectuado

Fuente: Elaboración propia

Propuesta

Implementar un programa de exoneración de mora para el año 2015, que consistan en diferentes porcentajes conforme avanza el período estipulado. El cual quedaría de la siguiente forma:

- Del 01 de enero al 31 de marzo se exonerará el 95% del total de la mora acumulada.
- Del 01 de abril al 30 de junio se exonerará el 75%.
- Del 01 de julio al 30 de septiembre se exonerará el 50%.
- Y del 01 de octubre al 31 de diciembre se exonerará el 25%.

La aplicación de esta propuesta será avalada a través de un acuerdo municipal. Con base a los cuestionarios realizados a la población se pudo corroborar que esta estrategia funcionara para poner al día la cartera morosa del departamento del IUSI, lo que ayudara al aumento de los ingresos tributarios generados por dicho impuesto.

Con el objeto de implementar y dar a conocer el programa de exoneración de la mora, es necesaria la contratación de un notificador para el departamento del IUSI, cuya labor se enfocará en estrechar las relaciones entre el departamento y los contribuyentes, impulsando una mejora en la recaudación de dicho impuesto.

Viabilidad del proyecto

En el año 2012 los ingresos generados por el departamento del IUSI ascendieron a: Q. 982,324.27 más pagos anticipados de Q. 291,539.93. Con la implementación de esta propuesta, la municipalidad de Livingston tendrá que invertir: Q. 52,290.62 y dejar de percibir Q. 186,917.77 que es el 95% del porcentaje máximo a exonerar. Esa inversión generara un aumento en la tributación de Q. 754,407.11. Con base a lo anterior puede determinarse la viabilidad del presente proyecto, lo cual impactara positivamente la cartera de contribuyentes del departamento del IUSI, y por ende los ingresos en beneficio del municipio de Livingston.

Las necesidades identificadas en el departamento del IUSI, se determinaron luego de realizar entrevistas con el equipo de trabajo de dicho departamento y con el alcalde municipal; luego se socializaron los hallazgos y determinó la importancia de fortalecer la recaudación del impuesto en el municipio de Livingston, indicando que la corporación municipalidad está en la disponibilidad de apoyar la implementación del presente proyecto.

Objetivos

Objetivo general

Proponer una estrategia de reducción de la cartera morosa del departamento del IUSI a corto plazo, de tal manera que los contribuyentes asistan a realizar sus pagos y se logre reducir la tasa actual de la cartera morosa, mejorando considerablemente los ingresos de recaudación de dicho impuesto.

Objetivos específicos

- ✓ Recomendar la emisión de un acuerdo municipal que de legalidad al programa de reducción de la mora en cumplimiento al Código Municipal.
- ✓ Evaluar la cartera inactiva que no está ingresando a las arcas municipales al periodo 2012.
- ✓ Recuperar la actividad de contribuyentes con más de 4 años de incumplimiento.
- ✓ Recomendar la contratación de un notificador que tenga como función principal la implementación del programa de reducción de la cartera morosa.

Productos a entregar

- ✓ Creación del plan de exoneración de la morosidad, lo cual tendrá un beneficio para la recaudación del impuesto único sobre inmuebles ya que consiste en la reducción de hasta un máximo de un 95% de la mora que equivale al 20% sobre el impuesto que el contribuyente deja de pagar.

- ✓ Ampliación de la recaudación del impuesto único sobre inmuebles en base al primer producto.
- ✓ Crear los términos de referencia para un notificador bilingüe Queq'chi.

Recursos

Humanos

El desarrollo de la presente propuesta se llevará a cabo por medio del departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Materiales

Para dar a conocer la presente propuesta al alcalde y al consejo municipal de la municipalidad de Livingston, se realizará en el despacho del alcalde municipal y se van a utilizar los siguientes materiales:

- ✓ 12 fólder tamaño carta
- ✓ 60 fotocopias
- ✓ 1 cañonera y una computadora para realizar la presentación de la propuesta
- ✓ Un escritorio
- ✓ 12 Sillas

Costo beneficio de la propuesta

Cifras expresadas en quetzales.

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario	Total
Publicidad	Necesario para dar a conocer el plan de exoneración de la morosidad a los contribuyentes, (spots radiales y volantes).	6 meses	800.00	4,800.00
Papelería y útiles	Materiales (hojas, perforador, grapadora, sacagrapas, lapiceros, etc.).	1	800.00	800.00
Teléfono	Realizar llamadas a los contribuyentes para socializar convenios de pago, plan de exoneración y cobros.	6 meses	300.00	1,800.00
Personal notificador	Persona encargada para hacer notificaciones, llamadas telefónicas.	12 meses	3,740.89	44,890.62
Total				52,290.62

Fuente: Elaboración propia.

✓ Las cifras que se encuentran en la columna de Precio Unitario y Total están expresadas en quetzales.

Firmas de aceptación:

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en el municipio de Livingston, Izabal, en el mes de febrero del año 2014.

(f) 
Sergio Rubén Miguel Gálvez
Consultor

Universidad Panamericana de Guatemala
Regional Zacapa

(f) 
Vicente Interiano Colindres
Alcalde Municipal

Livingston, Izabal.

Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones derivadas de la presente investigación, las cuales van dirigidas a la municipalidad objeto de estudio:

- ✓ Se evaluó la base de datos de contribuyentes correspondientes al año 2012 del impuesto único sobre inmuebles del municipio de Livingston, Izabal, identificando una cartera morosa del 45% de contribuyentes.
- ✓ Se identificó que el mayor porcentaje de la cartera morosa se encuentra en contribuyentes registrados en la tasa del 6 con un porcentaje de 54.85%, en la tasa del 2 un 37.26% y en la tasa del 9 con un 7.89%.
- ✓ Se determinó debido al análisis de la base de datos de 2012, la necesidad de implementar un programa de exoneración de mora para recuperar aproximadamente un 75% de la tasa de morosidad.
- ✓ Se determinó en base a encuestas realizadas a los contribuyentes la necesidad de incorporar al grupo de trabajo a un notificador por un periodo de un año para promover el programa de reducción de la mora y socializar convenios de pagos para motivar a la población a poner al día el impuesto, a través de visitas, publicidad y llamadas telefónicas.
- ✓ El departamento del IUSI no cuenta con algún tipo de información (boletín), no se hace publicidad constante por ningún medio para concientizar al contribuyente para darle a conocer de la importancia que tiene la recaudación de dicho impuesto para el desarrollo del municipio.

Cronograma de actividades

Primera parte

		May-13			Jun-13				Jul -13				Ago -13		
		11	18	25	1	8	15	22	6	13	20	27	3	10	17
Etapa preliminar de la PED	Curso PED														
	Desarrollo de cronograma de trabajo														
	Contacto inicial														
	Instrumentación														
	Recopilación de información														
	Análisis de la información														
	Diagnóstico														
	Presentación etapa														
Desarrollo del anteproyecto	Introducción														
	Marco teórico														
	Planteamiento del problema														
	Metodología														
	Aporte														
	Fuentes de consulta														
	Anexos														
	Presentación (anteproyecto) etapa														

Fuente: Elaboración propia.

Segunda parte

		Septiembre-13				Octubre 13		Enero 14		Febrero 14		Marzo 14
Etapa de desarrollo de proyecto		9	16	23	30	14	28	11	18	15	22	01
Desarrollo de trabajo de campo	Desarrollo de cronograma de trabajo											
	Traslado de anteproyecto a tiempo pasado											
	Presentación de instrumentos para trabajo de campo											
	Presentación de planteamiento del problema, metodología y aporte											
	Presentación de análisis de resultados											
	Presentación de conclusiones											
	Presentación de propuesta											
	Presentación de proyecto para revisión											

Elaboración de propuesta	Etapa de desarrollo de la propuesta											
	Desarrollo de la propuesta											
	Presentación de la propuesta											
	Entrega de PED final											

Fuente: Elaboración propia

Referencias bibliográficas

Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (2008), Normas Internacionales de Auditoria: Edición digital, Ediciones Internacionales.

Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (2008), Normas Internacionales de contabilidad: Edición digital, Ediciones Internacionales.

Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (decreto 15-98).

Código Tributario (decreto 6-91).

Código Municipal (decreto 12-2002).

Ley de servicio público municipal (decreto 1-87).

Procedimientos y técnicas de auditoria III, (parte II), Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero, 2005, p, 72.

El proceso de sensibilización, Jesús A. Beltrán Llera, Luis F. Pérez Sánchez, pagina 15.

Diccionario municipal de Guatemala, fundación Konrd Adenauer, diciembre 2009, p, 159.

Kernerman Spanish Learners Dictionary, (2008), p, 12.

(<http://www.municipioaldia.com/index>)

(<http://www.es.wikipedia.org>)

(<http://unpan1.un.org/intradoc/>)

(<http://definicionabc.com/economia/recaudacion.php>)

(<http://wikiguate.com.gt/wiki/Impuesto>)

(<http://www.satch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>)

(<http://www.terminosfinancieros.com.ar/definicion-contribuyente-37>)

(<http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>)

(<https://www.google.com.gt/#q=notificar+definicion>)

(<http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php#ixzz37vKChd00>)

(<http://quees.la/exonerar/>)

(<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ixzz37vQuhQja>)

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial

Antecedentes



Características generales del municipio

Misión

Somos una institución autónoma que promueve el desarrollo del municipio a través de políticas proyectos, estrategias y acciones que coadyuvan al desarrollo integral de la población en materia de educación, salud e infraestructura en general, prestación de servicios públicos esenciales y administrativos que mejoran las condiciones y calidad de vida de los habitantes.

Visión

Fortalecer y mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de una mejor educación, salud, infraestructura, organización comunitaria, integración pluricultural y étnica, con objeto de mantener una convivencia social y armónica de los habitantes del municipio.

1.1 Proceso histórico

La región que ocupa el municipio de Livingston estuvo ocupada por grupos étnicos de origen maya.

Nito fue el depósito y puerto más importante de la faja norte de Guatemala, se ubicó en la desembocadura del Río Dulce. Por allí pasaba todo el comercio que se canalizaba hacia el lago de Izabal y las tierras que seguía la ruta del valle del Motagua.

Hasta hoy se conoce la localización exacta de Nito, pero se encuentra clasificado como sitio arqueológico PRE hispánico del caserío San Gil, de la aldea Cayo Quemado del municipio de Livingston.

En el año 1802 arriba al lugar situado al oeste de la desembocadura de Río Dulce un bergantín procedente de la isla de Roatán en Honduras, tripulado por Marcos Sánchez Díaz originario de Haití; acompañado de una tripulación, de raza negra. Por falta de víveres y materiales de defensa, se vieron obligado a trasladarse a Punta Gorda Belice por algún tiempo.

Históricamente Livingston fue fundado el 26 de noviembre de 1831, Manuel Pineda Mont. en su recopilación de Leyes (1869), hace figurar a Marcos Sánchez Díaz como el fundador del actual Livingston, el primer alcalde fue el señor: VALERIO IZAGUIRRE; y el señor DOMINGO FLORES, fueron quienes trajeron la primera planta eléctrica, los cuales fueron nombrados con honor y confianza, por consiguiente su trabajo fue AD HONOREN. A partir del año 1935 con la llegada al poder el General Jorge Ubico se elige de manera Democrática cambiando de tal forma el nombre de Intendente por Alcalde Municipal Esto significa que no gozaron de salario.

(Fuente: Monografía de Livingston, autores, Sergio Martín Warren Marroquín y Profa. Luz Ernestina Quinteros)

Al tenor del acuerdo del 19 de julio de 1,928 se aprobó el contrato celebrado con Francisco Millares, para suministrar luz y fuerza eléctrica. El 28 de enero de 1,932 contiene los estatutos

reglamento y tarifas de la empresa eléctrica deformados por el acuerdo Del 9 de septiembre 1,939.

En 1,884 se construye el primer muelle municipal por Anderson& Owen por el jefe político de esos días Don Salvador Polanco

El acuerdo del 19 de octubre de 1918 autorizó la reconstrucción del muelle principal en la cabecera; el día 25 de agosto de 1,920 autorizó la construcción de uno nuevo. Así como de un rastro de ganado.

Los fondos para introducción de agua potable se contemplaron el 16 de abril de 1,947

Al tenor del acuerdo del 19 de julio de 1928 se aprobó el contrato celebrado con Francisco Millares,

El acuerdo gubernativo del 15 de diciembre de 1,886 dispuso que la municipalidad reparta en lotes los terrenos nacionales dentro de su jurisdicción, el 16 de diciembre del mismo año se le concede al jefe político la entrega de lotes a las personas que radicarán en la población.

El acuerdo gubernativo 142 del 3 de mayo de 1,968 publicado en el diario oficial el 24 de febrero de 1,969 designó con el nombre de Lucha Morales Sosa a la escuela nacional de párvulos; en el considerando se indicó que el nombre corresponde a la maestra Lucila Morales Sosa, ya fallecida quien en forma abnegada dejó los mejores años de su vida al servicio de la niñez.

(Fuente: Diccionario Instituto Geográfico Nacional IGN)

En 1,833 el puerto de Livingston se habilita como puerto de registro y posteriormente se habilita para el comercio de importación y exportación esto favoreció por la posición geográfica y la seguridad que ofrece a los buques en caso de tempestades.

Fue hasta el 15 de Mayo de 1806 cuando se establecieron los primeros pobladores de este lugar, bautizándolo con el nombre de la BUGA, que en lengua garífuna significa la BOCA. En los últimos años Livingston ha experimentado una afluencia creciente de visitantes, atraídos sin duda por la atractiva mezcla de culturas. Según datos del Instituto Geográfico Nacional, la composición étnica de la población Livingstonense es: Garífuna, Q'eqchi, Mestizos, e Hindúes de descendencia Hindú.

Durante los 25 años que transcurrieron desde el 15 de febrero de 1,895 hasta el 17 de mayo de 1,920. Después de la promulgación de decretos surgen derogaciones, y concesiones de otros decretos y fue hasta el 17 de mayo de 1,920 cuando finalmente se le concede el título de cabecera departamental a la ciudad de Puerto Barrios.

El puerto de Livingston fue hasta las primeras décadas de este siglo fue la conexión más importante de Guatemala en el Caribe, pero factores decisivos como la fundación de Puerto Barrios 1884 y la construcción del ferrocarril entre Puerto Barrios y la ciudad capital en 1908 contribuyeron a la decadencia de este puerto en aquel entonces.

(Fuente: Monografía de Livingston, autores, Sergio Martín Warren Marroquín y Profa. Luz Ernestina Quinteros)

Regidores y alcaldes del municipio de Livingston

No.	NOMBRE	PERIODO	CARGO
01	Valerio Izaguirre	1920-1921	Alcalde Municipal
02	Jesús Herrera	1932-1933	Alcalde Municipal
03	Turiano Sosa	1933-1934	Alcalde Municipal
04	Felipe Nery Barrientos	1937-1938	Intendente Municipal
05	Francisco Ramírez	1939-1944	Intendente Municipal
06	Bonifacio Blanco	1944-1945	Alcalde Municipal
07	Romulo Castañeda	1945-1946	Alcalde Municipal

08	Arturo Rich	1946-1947	Alcalde Municipal
09	Guillermo Quiñones Warren	1948-1949	Alcalde Municipal
10	Cesar H. Santos Pacheco	1951-1952	Alcalde Municipal
11	Antonio Sánchez	1953-1954	Alcalde Municipal
12	José Humberto Rosa	1954-1955	Alcalde Municipal
13	Anacleto Corado	1956-1957	Alcalde Municipal
14	Francisco Zurita	1958-1959	Alcalde Municipal
15	Alberto Chavarria	1961-1962	Alcalde Municipal
16	Francisco Zurita	1963-1964	Alcalde Municipal
17	Sergio Martín Warren Marroquín	1965-1966	Alcalde Municipal
18	Ludwin Anker	1967-1969	Alcalde Municipal
19	Noé Solís	1968-1970	Alcalde Municipal
20	Camilo Echeverría	1971-1972	Alcalde Municipal
21	Sergio Martín Warren Marroquín	1972 y 1974	Alcalde Municipal
22	Benito Baltazar Lorenzo	1973	Alcalde Municipal
22	Alberto Silva	1974-1976	Alcalde Municipal
23	José Paz Enamorado Fuentes	1976-1978	Alcalde Municipal
24	Julio Lee Vernon	1981-1982	Alcalde Municipal
25	Rodolfo Arana Flores	1984-1985	Alcalde Municipal
26	Ricardo Parham	1985-1987	Alcalde Municipal
27	Rene Estrada	1988-1993	Alcalde Municipal
28	Byron Juventino Chacón Ardón	1993-1998	Alcalde Municipal
29	Juan Alberto Silva Reneau	1998-2000	Alcalde Municipal
30	Byron Juventino Chacón Ardón	2000-2003	Alcalde Municipal
31	Ovidio Sosa Pineda	2003-2004	Alcalde Municipal
32	Miguel RaxAsij	2004-2008	Alcalde Municipal
33	Miguel RaxAsij	2008-2012	Alcalde Municipal
34	Vicente Interiano Colindres	2012-2016	Alcalde Municipal

Fuente: Municipalidad de Livingston

División política - administrativa

Livingston es un municipio que cuenta con su cabecera Municipal y sus áreas rurales, aldeas y caseríos siendo estos:

Livingston, cabecera municipal y sus barrios:

No.	Barrio
01	San José
02	Barique
03	Pueblo Nuevo
04	Minerva
05	La Loma
06	Marcos Sánchez Díaz
07	El San Juanal
08	San Francisco Nevago
09	Campo Amor
10	La Pista
11	Barvenia
12	Guamilito
13	París
14	La Capitanía
15	El Centro
16	Nuevo Creek Chino

Fuente: Municipalidad de Livingston

Livingston municipio sus aldeas y caseríos

No.	Aldea	Caseríos
01	Aguacate	Tuba
02	Blue Creek	Cerro Blanco, Cotón, Laguna Grande, Tripa de Gallina, Cetal, La Coroza.
03	Las Camelias	
04	Creek Castulo	Cocales Chocón, El Infierno, La Ciénega
05	Cayo Quemado	Blanco Creek, Chiquimulia, Naranjas, San Gil, Buena Vista, El Higuerito, Punta Herrería, Tameja, Cayo Grande, La Esperanza, Salvador.
06	China Machacas	Creek Cáliz
07	Chocón	Benque Abajo, Benque Arriba, Chacalté, Soles, El Coco, Tamagaz, Cruzchen, Sebilá, Tóquela.
08	Franco	Chabilchoch, Chinasejal, Guitarra, Saquiquib, Sesajal
09	Gracias a Dios	Arenales, El Calvario, Secaché
10	La Bacadilla. Acuerdo Gubernativo 7/11/1935	Barra San Marcos, El Aguacate, Nana Juana, La Lila, Boca Ancha, El Infiernito, Juan Vicente, Lechuga, Sejá, Cayo Moho, El Portrero, La Hacienda, Santa Isabel
11	La Esmeralda	El Mango.
12	La Esperanza	Briceños, Caimanes, Pedernales, Sumaché, Túnico.
13	Pintada	El Cedro, Lampara, Las Tiendas, Sanabria, Creek Hayo, La Vaca, Las Viñas, Tatín, Macho Creek.
14	Modesto Méndez. Acuerdo Gubernativo 30/10/1958	Arenales, ChocChoc
15	Nuevo Nacimiento San Marcos	Colorado, El Milagro
16	Plan Grande	Tatín

17	Quehueche	Cocolí, La Guaira, Monte de Oro, Vuelve Mujer.
18	Río Salado	Baltimore, Yojoa.
19	San Felipe. Acuerdo Gubernativo 7/11/1935	Delicias, Corocera, Machados, Fronteras, Las Ilusiones, Vidales,
20	San Juan	Lo de en medio, Loro Creek, San Martín, Santa Ana, Sarstún Creek.
21	Sarstún	Cabeza de Vaca.
22	Semox	Caqui Creek
23	Searranx	Arcochoch, Chacalté, Machaquila, Secoyouté, Semachaca, Sesar, Arcopec, Chinamanzana, Moxelá, Sechacalté, Semanzana, Soles, Caquichoch
24	Toquelá	Barranco Blanco, Nimblasajal, Sabal, Sahilá,,Semahi.
25	Warre Creek	
26	Minas	Saquipec, Laura Patricia
27	La Corocera	La Calera, Sumach, Punta Caimanes, El Jute.
28	Creek Maya	Las Delicias

Fuente: Municipalidad de Livingston

Situación administrativa actual

La Municipalidad del municipio de Livingston se encuentra bajo la administración del Sr. Vicente Interiano Colindres el cual ganó las elecciones con el partido político Partido Patriota en unión con la Corporación Municipal quienes son representantes de los diferentes partidos políticos que participaron en las elecciones pasadas. A continuación se dan a conocer los nombres y cargos que ocupan estas personas dentro de la Corporación Municipal Señor Vicente Interiano Colindres Alcalde Municipal, Elfido Romeo, Concejal I, Marvin Danilo Sindico I, Elfidio de Jesús Sindico II, Maritza Marisol Morales Lemus Sindico Suplente, Edwin Francisco López Castillo concejal II, Santiago Choc Mes concejal III. Rubén Everaldo Estrada Alarcón Secretario Municipal, Julio Alfredo González Guzmán, Tesorero Municipal, Estas personas en unidad con el alcalde Municipal tienen a cargo velar por el desarrollo del municipio, tomando

decisiones en cualquier actividad que contribuya al desarrollo del mismo, la duración de estas personas en sus cargos es por 4 años.

Personal que labora en la municipalidad de Livingston

Tesorería
1 Tesorero Municipal
3 Oficiales

2 Receptores Municipales

1 Administrador del IUSI

1 Oficial del IUSI

3 Policías Municipal

1 Lancharo Municipal

Piloto Municipal

Secretaría
1 Secretario

1 Registrador Civil

4 Oficiales de Secretaría

1 Mantenimiento Computadora

Asistente Administrativo

2 Conserjes

Juzgado de Asuntos
1 Juez

Municipales
2 Oficiales

Oficina de Atención Social
1 coordinadora

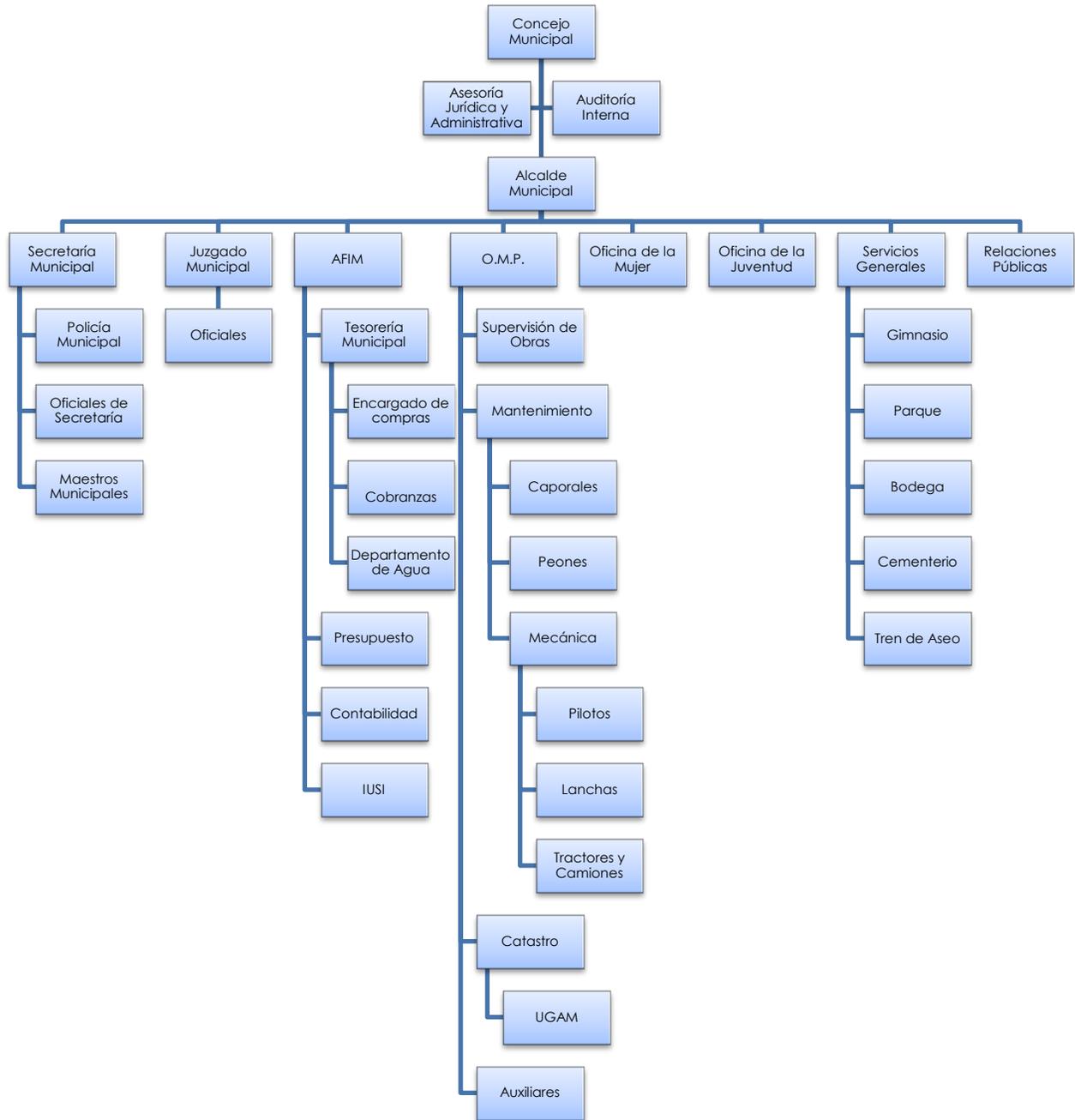
Oficina Municipal de Planificación
2 Coordinadores

3 Auxiliares OMP

2 EPS de la USAC

Catastro	1 Técnico
Obras Municipales	2 Encargados
19 Peones	
1 Guardián del Parque	
Jardinero	
1 Encargado del Predio Municipal	
Departamento de Agua	1 Oficial
	2 Fontaneros
Total de empleado	62

Figura No. 1
Organigrama general
Municipalidad de Livingston, Izabal



Fuente: Municipalidad de Livingston



Municipalidad de Livingston
Departamento de Izabal
Guatemala, C. A.



Livingston, Julio de 2013.

Lic. Cesar Fernando Orellana
Coordinador de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Zacapa, Zacapa

Estimado Lic. Orellana:

Reciba saludos cordiales de parte de la Municipalidad de Livingston, quienes le deseamos muchos éxitos al frente de sus labores.

Sirva la presente para informarle que se ha autorizado al señor Sergio Rubén Miguel Gálvez para que pueda realizar la Práctica Empresarial Dirigida, y así aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso de la carrera. El estudiante realizará sus prácticas en el departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI), de esta dependencia.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Sr. Vicente Interiano Colindres
Alcalde Municipal
Livingston, Izabal

b) Instrumentación

Matriz de sujetos e instrumentos a utilizar

Sujetos y Unidades de Análisis	INSTRUMENTOS			
	Encuesta	Entrevista	Observaciones	Análisis Documental
Área de Directiva		X		
Área financiera	X	X		
Área de Servicios	X		X	X
Área del Personal	X		X	X

Fuente: Elaboración propia.

Universidad PANAMERICANA.

Sede Universitaria de Zacapa

Programa ACA

Facultad de Ciencias Económicas



Entrevista realizada al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Nombre: _____ Cargo _____

- ¿Existen normas de atención al contribuyente (vecino)?
Si No
- ¿Qué opciones y canales de pagos existen para el contribuyente?
Si No _____
- ¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?
Si No ¿Qué forma? _____

- ¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de la importancia del pago del IUSI?
Si No ¿De qué forma? _____

- ¿En qué consiste la base de datos o registro actualizado del IUSI?

- ¿Cada cuánto tiempo la persona encargada de notificaciones visita los domicilios afectados por el IUSI?

- ¿Hay una persona encargada para hacer llegar notificaciones a domicilio sobre el pago del impuesto?

- ¿Cuánto se recaudó del IUSI en el año 2012 y lo que lleva de 2013?

- ¿Se han establecido multas a los contribuyentes morosos?

Si No

- ¿Qué acciones consideran que podrían realizarse en función de mejorar la recaudación del IUSI?
-

c) Recopilación de la información

Los resultados que a continuación se presentan, fueron proporcionados por medio de la implementación de los diferentes tipos de instrumento. El cuestionario se dirigió al encargado del Departamento del Impuesto Único Sobre Inmuebles de la Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal.

Universidad PANAMERICANA.
Sede Universitaria de Zacapa
Programa ACA
Facultad de Ciencias Económicas



Entrevista realizada al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Nombre: _____ Cargo _____

- ¿Existen normas de atención al contribuyente (vecino)?
Si No
- ¿Qué opciones y canales de pagos existen para el contribuyente?
Si No Pagos trimestrales y pagos anuales
- ¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?
Si No ¿Qué forma? Por medio del sistema de contabilidad

- ¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de la importancia del pago del IUSI?
Si No ¿De qué forma? Volantes informativos y radio.

- ¿En qué consiste la base de datos o registro actualizado del IUSI?
Registro de los contribuyentes, los pagos realizados, valor de los inmuebles.

- ¿Cada cuánto tiempo la persona encargada de notificaciones visita los domicilios afectados por el IUSI?
No es muy constante, debido que la persona notificadora no cubre únicamente el departamento del IUSI.
- ¿Hay una persona encargada para hacer llegar notificaciones a domicilio sobre el pago del impuesto?
Es un poco difícil ya que no cuenta con un medio de transporte.

- ¿Cuánto se recaudó del IUSI en el año 2012 y lo que lleva de 2013?
Q. 1273,864.20 y lo que va de 2013 Q. 327,663.51, en lo que va del año se está notando una disminución en los ingresos.
- ¿Se han establecido multas a los contribuyentes morosos?
Si No
- ¿Qué acciones consideran que podrían realizarse en función de mejorar la recaudación del IUSI?
Una concientización al contribuyente, realizar con más frecuencia las notificaciones de cobro.

d) Análisis de la información

Resultado del primer instrumento dirigido al encargado del departamento del Impuesto único sobre Inmuebles (IUSI) de la Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal.

A continuación se presenta el siguiente cuadro, en el cual refleja los resultados obtenidos en el entrevista que se le hizo llegar al encargado de departamento del IUSI, con el propósito de identificar debilidades que se presentan actualmente en el Departamento del IUSI de la Municipalidad.

Respuestas de entrevista realizada al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

No.	Pregunta	Respuesta
1	Existe normas de atención al contribuyente (vecino)?	Si
2	¿Qué opciones y canales de pagos existen para el contribuyente?	Pagos trimestrales y pagos anuales.
3	¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?	Si, por medio del sistema de contabilidad.
4	¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de la importancia del pago de IUSI? ¿Qué medios utilizan?	Si, volantes informativos y radio.
5	¿En qué consiste la base de datos o registro actualizado del IUSI?	Registro de los contribuyentes, los pagos realizados, valor de los inmuebles.
6	¿Cada cuánto tiempo la persona encargada de notificaciones visita los domicilios afectados por el IUSI?	No es muy constante, debido que la persona notificadora no cubre únicamente el departamento del IUSI.
7	¿La persona encargada de entregar notificaciones logra cubrir el distrito completo?	Es un poco difícil ya que no cuenta con un medio de transporte.

8	¿Cuánto se recaudó del IUSI en el año 2012 y lo que lleva de 2013?	Q. 1,273,864.20, y lo que va de 2013 Q. 327,663.51, en lo que va del año se está notando una disminución en los ingresos.
9	¿Se han establecido multas a los contribuyentes morosos?	Si se establecen multas.
10	¿Qué acción considera que podría realizarse en función de mejorar la recaudación del IUSI?	Una concientización al contribuyente, realizar con más frecuencia las notificaciones de cobro.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Diagnóstico

a) Foda

✓ Macro-entorno

Impuesto Único Sobre Inmuebles

El Impuesto Único Sobre Inmuebles -también denominado IUSI- es un tributo que recauda el Estado de Guatemala y que recae sobre los bienes rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes de cada uno de los contribuyentes guatemaltecos (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

Una forma más sencilla de definir al IUSI es como el impuesto que paga cualquier persona dueña de un inmueble, de manera anual -aunque se puede pagar trimestralmente.

Para los efectos de la determinación del impuesto, no integraría la base imponible el valor de los bienes siguientes: la maquinaria o equipo y, en las propiedades rústicas o rurales, las viviendas, escuelas, o puestos de salud, dispensarios u otros centros de beneficio social para los trabajadores de dichas propiedades. Para los efectos de este impuesto, se consideran cultivos permanentes los que tengan término de producción superior a tres años, de acuerdo con el Artículo 3 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles (Diccionario Municipal de Guatemala, 2009).

Determinación del Impuesto Anual sobre Inmuebles

Para la determinación del impuesto anual sobre inmuebles, se establecen las escalas y tasas siguientes, según el Artículo 11 de la Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles:

Con un valor inscrito de:

- ✓ Hasta Q 2,000.00, exento
- ✓ De Q 2,000.01 a Q 20,000.00, 2 por millar
- ✓ De Q 20,000.01 a Q 70,000.00, 6 por millar
- ✓ De Q 70,000.01 en adelante, 9 por millar

La base legal de lo anteriormente establecido es el Decreto 15-98 del Congreso de la República de Guatemala.

Destino del Impuesto

El impuesto y multas a que se refiere la ley del IUSI, corresponde a las municipalidades del país, para el desarrollo local, y al Estado, para el desarrollo municipal.

Los recursos provenientes de la aplicación del impuesto a que se refiere la ley del IUSI, únicamente podrán destinarse por las municipalidades como mínimo un setenta por ciento (70 por ciento) para inversiones en servicios básicos y obras de infraestructura de interés y uso colectivo y hasta un máximo del treinta por ciento -30 por ciento- para gastos administrativos de funcionamiento (Ley del Impuesto Único sobre Inmuebles, s.f.).

✓ Meso-entorno:

La Municipalidad de Livingston, al igual que el resto de municipalidades del Guatemala es autónoma, de la recaudación del impuesto único sobre inmuebles IUSI le corresponde el 100% de la tasa del 2 por millar y el 75% de lo recaudado del 6 y 9 por millar, recaudación que se utiliza para proyectos sociales y productivos para el desarrollo del municipio de Livingston.

✓ Micro-entorno

La municipalidad de Livingston cuenta con su propio departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles, con la finalidad de administrar y recaudar el impuesto y a si la municipalidad cuente

con ingresos para la inversión de infraestructura como por ejemplo; escuelas, centros de salud carreteras, parques etc. para el desarrollo del municipio y poder implementar de mejor manera los servicios sociales tan importantes como lo es el agua potable, trenes de aseo, entre otros.

Misión del IUSI

La misión es lograr la inscripción total de los inmuebles existentes en el municipio, llevando las notificaciones para la integración de nuevos contribuyentes en el municipio.

Visión del IUSI

Somos la oficina que aspiramos mantener actualizados nuestros registros, base de datos y valores alcanzados a mediano y largo plazo, y brindar un servicio eficiente a los pobladores de nuestro municipio.

✓ Foda por áreas

Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal

Área del departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-

FODA Área administrativa

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
La organización municipal está bien delimitada, la componen el alcalde y el Concejo Municipal.	Lograr un desarrollo social municipal.	Campo de acción limitado.	Políticas de Gobierno.
Se rige bajo las normas de la ley del Código Municipal	Llevar el registro catastral del municipio.	Recurso humano limitado	Filtración en la información de los sistemas informáticos.
Hay una norma exclusiva para el departamento del IUSI.	Controlar el desarrollo y crecimiento urbanístico del municipio	Deficiencia en los equipos sistemas de cómputo.	Violencia generalizada.
Hay un sistema integrado de administración financiera que se conecta directamente al Ministerio de Finanzas Publicas.	Conocer las necesidades de construcción y aplicar el impuesto como corresponde	Evasión del pago del impuesto y/o licencia de construcción.	Hurto de la información escrita.

Fuente: Elaboración propia

Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal

Área del departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-

FODA Área Financiera

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El sistema de informática no permite que dos o más personas modifiquen la información en relación a los contribuyentes.	Satisfacer al vecino en las necesidades de construcción y pago.	Limitación al realizar notificaciones a contribuyentes.	Bajo rendimiento de recaudación.
No se permite cambiar los métodos del cálculo del impuesto.	Enseñar y concientizar al vecino en el respeto a las leyes y normas que rigen al IUSI y al municipio.	Falta de información escrita para concientizar al vecino.	Inconformidad en la aplicación del impuesto a pagar por parte del propietario del inmueble.

Fuente: Elaboración propia

Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal

Área del departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-

FODA Área Servicios

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
La dirección o responsabilidad del manejo de la información recae en una sola persona.	Prestar un servicio especializado.	Falta de instalaciones adecuadas al IUSI	Fuga de información por no tener una oficina exclusiva.
La atención es personalizada.	Que el vecino se sienta cómodo con el servicio prestado.	Falta de mobiliario y equipo.	Inconformidad de parte del vecino por no tener un lugar adecuado para su estadía en el IUSI.

Fuente: Elaboración propia

Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal

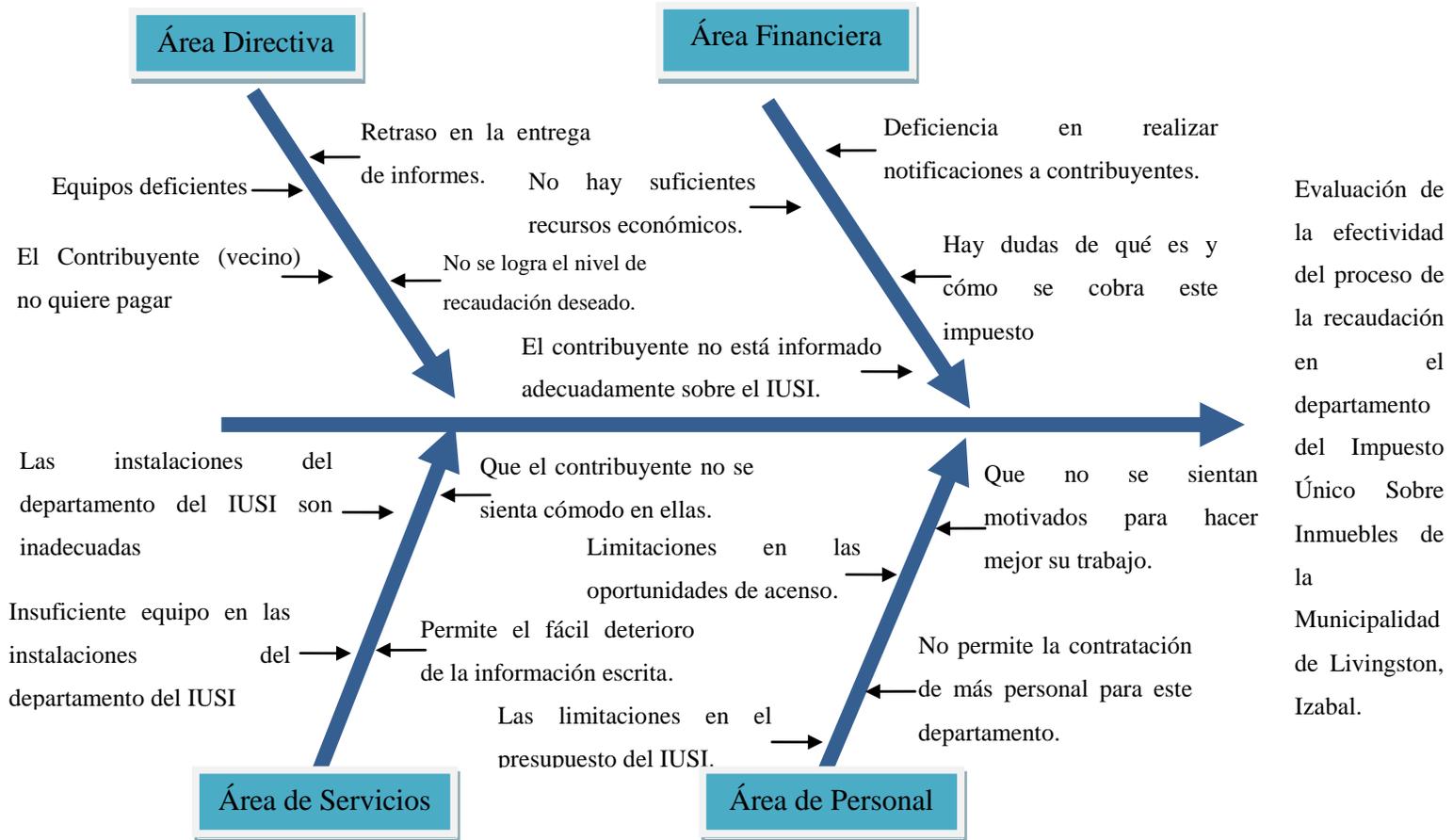
Área del departamento del Impuesto Único sobre Inmuebles -IUSI-

FODA Área Personal

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
La preparación e inducción al personal permite mayor eficiencia.	Lograr un desarrollo social municipal.	Pocas posibilidades de ascenso en el departamento.	Renuncia del personal ya capacitado.
La realización de promociones para motivar al vecino al cumplimiento del pago.	Hacer cambiar la mentalidad del vecino con respecto IUSI.	Falta de recursos económicos para la realización de las actividades a programar.	Falta de respuesta por parte de los vecinos a las propuestas municipales.

Fuente: Elaboración propia

Diagrama Causa y Efecto



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Instrumentos

Universidad PANAMERICANA.
Sede Universitaria de Zacapa
Programa ACA
Facultad de Ciencias Económicas



Entrevista dirigida al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Nombre: _____ Cargo _____

- ¿Existe normas de atención al contribuyente (vecino)?

Si No

- ¿Qué opciones y canales de pagos existen para el contribuyente?

- ¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?

Si No ¿Qué forma? _____

- ¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de la importancia del pago de IUSI?

Si No

¿Qué medios utilizan? _____

- ¿En qué consiste la base de datos o registro actualizado del IUSI?

-
-
- ¿Cada cuánto tiempo la persona encargada de notificaciones visita los domicilios afectados por el IUSI?

-
- ¿La persona encargada de entregar notificaciones logra cubrir el distrito completo?

SI NO

Como lo realiza: _____

-
- ¿Cuánto se recaudó del IUSI en los años 2012 y cuanto se lleva recaudado en el 2013?

-
- ¿Se han establecido multas a los contribuyentes morosos?

Si No ¿En que han consistido _____

-
- ¿Qué acción considera que podría realizarse en función de mejorar la recaudación del IUSI?
-
-

Anexo 4

Universidad PANAMERICANA.

Sede Universitaria de Zacapa

Programa ACA

Facultad de Ciencias Económicas



Base: Cuestionario dirigido al Alcalde Municipal, Tesorero Municipal y director del departamento Impuesto Único sobre Inmuebles.

1. ¿Se evalúa constantemente al personal del departamento del IUSI?

Si No

Que métodos se utilizan _____

2. ¿Además del salario mínimo los empleados del departamento del IUSI cuentan con beneficios laborales?

Si No

Como cuales _____

3. ¿Se proporciona capacitaciones al personal del departamento de IUSI para la atención al contribuyente (vecino)?

Si No

Con que frecuencia _____

4. ¿Existe un manual de procedimientos de labores en el departamento del IUSI?

Si No

5. ¿Existe normas para la atención al contribuyente (vecino)?

Si No

6. ¿Hay una forma para determinar altas y bajas trimestral y anualmente en lo recaudado del IUSI?

Si No

Cuales _____

7. ¿Se le proporciona al contribuyente (vecino) algún tipo de información sobre la importancia de la recaudación del IUSI?

Si No

Qué tipo de información _____

8. ¿Hay algún presupuesto destinado exclusivamente para mantenimiento e imprevistos del IUSI?

Si No

9. ¿Se genera algún tipo de publicidad por radio, volantes etc., para hacer conciencia al contribuyente (vecino) de que tan importante es que se efectúe su pago de IUSI?

Si No

Por cual medio _____

10. ¿Existe una base de datos o registro del total propiedades sujetas al pago de IUSI?

Si No

Anexo 5

Universidad PANAMERICANA.
Sede Universitaria de Zacapa
Programa ACA
Facultad de Ciencias Económicas



Cuestionario realizado al director del departamento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Nombre: _____ Cargo _____

- ¿Cree usted que la cartera morosa reduciría se existiera un plan de exoneración de multas?
Si _____ No _____
- ¿Se necesita apoyo para realizar notificaciones?
Si _____ No _____
- ¿Se les ofrecen convenios de pago a los contribuyentes con más de 3 años con morosidad?
Si _____ No _____
- ¿Llevan procesos económicos coactivos?
Si _____ No _____

Anexo 6

Universidad PANAMERICANA.
Sede Universitaria de Zacapa
Programa ACA
Facultad de Ciencias Económicas



Encuesta realizada a 50 contribuyentes con más de 3 años de incumplimiento del IUSI, de la Municipalidad de Livingston, Izabal.

Nombre: _____

- 1) ¿Consideraría la oportunidad de ponerse al día en el pago del impuesto del IUSI si se exonerara hasta un 95%?

Si _____ No _____

- 2) ¿Se le ha notificado su incumplimiento con el pago del IUSI?

Si _____ No _____

- 3) ¿Ha recibido información de la importancia de la recaudación del IUSI?

Si _____ No _____

- 4) ¿Conoce usted que puede realizar convenios de pago hasta 12 meses?

Si _____ No _____

Anexo 7

Ejecución de la propuesta Departamento del Impuesto Único sobre Inmueble (IUSI).

- Área de auditoria

Con la implementación del programa de reducción de la morosidad del IUSI, se espera recuperar la cartera de clientes en un periodo de un año, lo que favorecerá en la recaudación del impuesto. El auditor interno y externo analiza, evalúa y verifica el flujo de ingresos y egresos del departamento del IUSI con el objetivo de hacer de estos procesos acciones ordenadas y transparentes que mejoren el sistema de cobros y registros contables.

Objetivo

Objetivo general

Disminuir la tasa de morosidad del departamento del IUSI de la municipalidad de Livingston, Izabal.

Objetivo específicos

- ✓ Analizar el flujo de ingresos de la cartera morosa del departamento del IUSI.
- ✓ Facilitar procedimientos que fortalezcan la recaudación del IUSI.
- ✓ Informar con exactitud los ingresos que se están dejando de percibir con base a la proyección de la cartera morosa.

Alcance

El apropiado análisis de la cartera de contribuyentes facilita el estado situacional de los ingresos percibidos del impuesto único sobre inmuebles.

Beneficios

Con la implementación de un apropiado sistema de control y análisis de la cartera de contribuyentes del impuesto único sobre inmueble se podrá mejorar los ingresos de las arcas municipales. Los contribuyentes se sentirán motivados a poner al día los años atrasados lo que mejorara los futuros años de recaudación de dicho impuesto.

Propuesta

Una apropiada implementación del plan de exoneración del IUSI a través de un análisis costo beneficio como el cuadro que a continuación se presenta refleja una recaudación proyectada de Q. 754,407.11 (setecientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos siete con 11/100).

Descripción	Cantidades	Sub-total	Total
Impuesto no recaudado	983,777.72		
(+) 5% multas	9,837.78	993,615.50	
(-) 95% exoneración	186,917.77		
(-) Costo beneficio de la propuesta	52,290.62	239,208.39	754,407.11

- Área contable financiera

Introducción

Esta propuesta está conformada por elementos que ayuden a realizar procedimientos específicos del tratamiento contable el cual está integrado por principios y procedimientos que permitirá al departamento del IUSI contar con información fiable y actualizada para la toma de decisiones. El plan de exoneración de la mora conlleva un proceso ordenado por lo que se debe reunir, clasificar, registrar e informar y realizar el análisis general de los ingresos y egresos del departamento del IUSI.

Objetivo

Objetivo general

Contar con un plan de reducción de la mora que ayude a la recaudación del impuesto único sobre inmueble.

Objetivos específicos

Analizar la ejecución de ingresos del impuesto único sobre inmuebles.

Ayudar al departamento del impuesto único sobre inmueble para tener conocimiento de la situación de la cartera morosa.

Alcance

Se contará con una base de datos actualizada de contribuyentes distribuidos en las 3 tasas establecidas en la ley del impuesto único sobre inmuebles. El departamento del IUSI cuenta con un sistema contable integrada regida en todas las municipalidades del país.

Beneficio

El departamento del IUSI, actualmente está dejando de percibir un aproximado de Q. 640,000.00 (seiscientos cuarenta mil quetzales), por lo que la implementación de esta propuesta favorecerá a la municipalidad de Livingston. Así mismo, este plan permitirá que los contribuyentes no activos pongan al día sus pagos para años futuros pues tendrán una motivación para hacerlo.

Propuesta

Un método apropiado de recaudación ayudara al departamento del IUSI a manejar considerablemente la cartera de contribuyentes y proponerse metas de recaudación para ir incrementando anualmente.

- Área fiscal

Introducción

La implementación del programa de exoneración de la mora con base a la ley del IUSI permite la recaudación eficiente de dicho impuesto a cargo del departamento municipal, quienes son los responsables directos.

Objetivo

Objetivo general

Implementar el programa de exoneración de la mora con base a las normas legales vigentes, basándose principalmente en la ley del IUSI y Código Municipal.

Objetivos específicos

Promover el convenio de pago para informar al contribuyente de esta facilidad.

Aplicar el código municipal y la ley del IUSI para la creación de un acuerdo municipal enfocado al establecimiento del plan de exoneración de la mora.

Alcance

Actualmente la cartera morosa representa al 45% de contribuyentes del municipio de Livingston. Con la aplicación del plan de exoneración de la mora, se facilitara al contribuyente poner al día su impuesto lo que favorecerá la aplicación de dicha ley.

Beneficio

Con base a los papeles de trabajo elaborados se pudo determinar el costo beneficio de la presente propuesta, la cual beneficiara positivamente la recaudación fiscal de la municipalidad de Livingston, departamento de Izabal.

Propuesta

La propuesta “plan de reducción de la morosidad con base a lo establecido en la ley del IUSI en la Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal.” Consiste en desarrollar un programa de exoneración de mora para el año 2015. Para el buen desarrollo de la misma será necesario contratar a un notificador quien tendrá como función principal notificar y comunicarse con los contribuyentes de la cartera morosa para informarles del plan de exoneración y resolver dudas de los contribuyentes.

7.1 Perfil del personal encargado de ejecutar el programa de exoneración de mora:

Con el objeto de contratar a personal para ejecutar estas funciones es necesario crear un perfil idóneo que indique los requisitos y funciones de dicho cargo, es así que a continuación se presenta la información requerida.

Perfil del puesto	
Requerimientos mínimos:	
Edad	18 a 35 años
Indispensable	Actitud de servicio, licencia de conducir
Sexo	Masculino y femenino
Presentación	Buena presentación
Escolaridad	
Nivel de estudios	Diversificado
Cursos	Microsoft office.
Conocimientos	Contables e interés de aprender
Indispensable	Hablar el idioma Queq'chi
Experiencia Laboral	Ninguna
Documentación	
Ingreso	Solicitud de empleo Curriculum vitae Último comprobante de estudios nivel

	diversificado. Comprobante de curso de computación Certificación de nacimiento Tres cartas de recomendación Dos fotografías recientes.
--	--

Descripción del puesto

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto	Agente de IUSI
Número de personas	1
Lugar de Trabajo	Oficina IUSI, Municipalidad de Livingston
Reporta a:	Director del IUSI
Objetivos del puesto:	Desarrollar el plan de exoneración de morosidad
Funciones del puesto	
Funciones:	Realizar reuniones con COCODES de los barrios y comunidades de Livingston. Actualizar la cartera de clientes morosos. Realizar llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los clientes. Elaborar y entregar cartas de cobro Desarrollar un programa de inversión del impuesto recaudado

Fuente: Elaboración propia

Con base al estudio y evaluación se determinaron los siguientes procedimientos:

7.2 Procedimientos del plan de reducción de mora

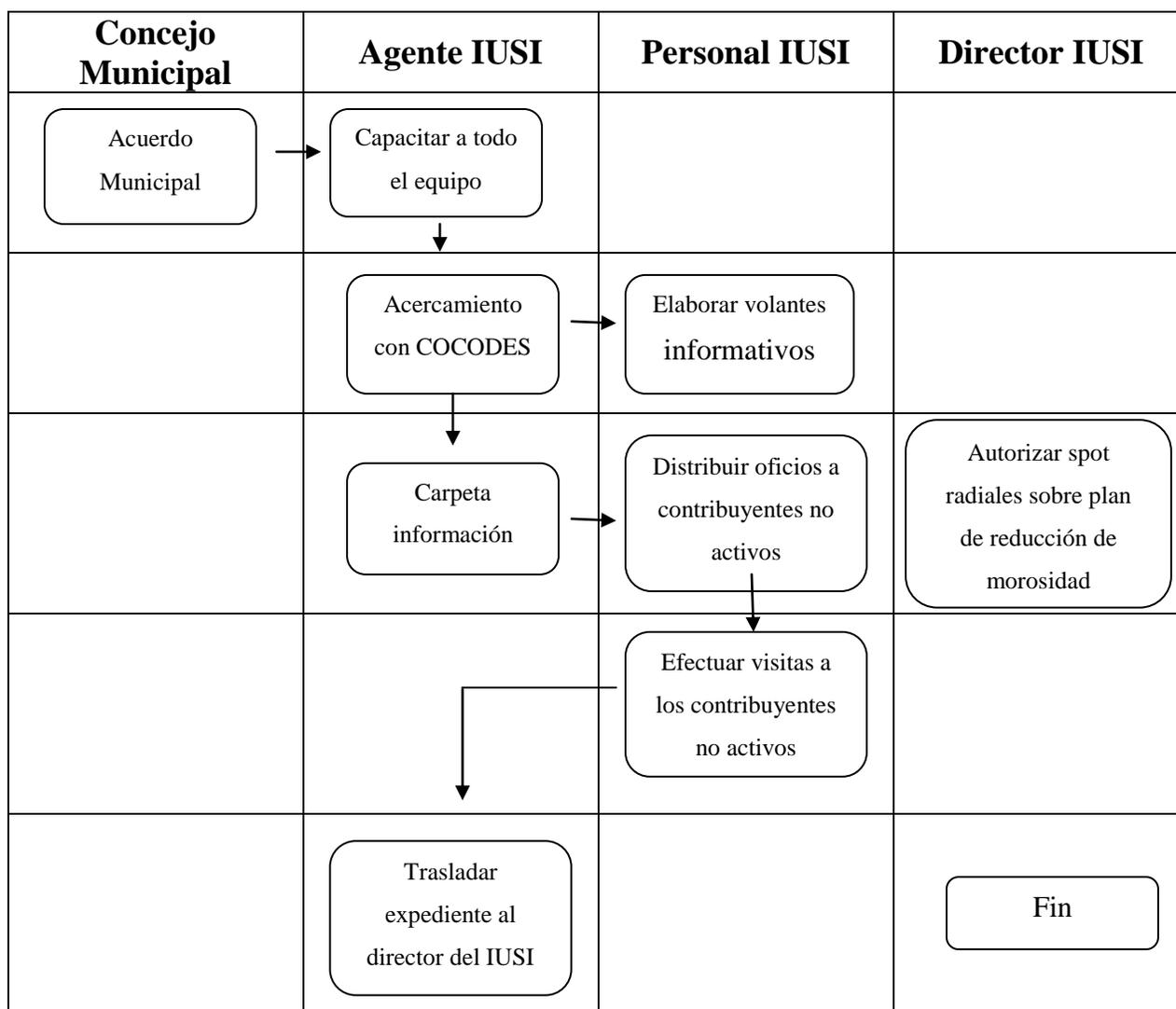
- ✓ Acuerdo municipal avalando el plan de reducción de mora.
Realizar una reunión entre el Concejo municipal y el departamento del IUSI para emitir un acuerdo que avale el plan de reducción de mora de dicho impuesto, según el artículo 3 del Código Municipal, decreto 12-2002.
- ✓ Acercamiento del agente del IUSI con los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) de las comunidades para dar a conocer la importancia del pago del

impuesto, el plan de reducción de la mora autorizada mediante acuerdo municipal e identificar a los propietarios de inmuebles de cada aldea o barrio.

- ✓ Elaborar volantes informativos con mensajes motivacionales para los contribuyentes con respecto a la importancia de la recaudación del impuesto.
- ✓ Distribuir oficios a los contribuyentes no activos solicitando su cumplimiento con el registro y pago del IUSI. Facilitando el pago de dicho impuesto a través de cobros domiciliarios utilizando recibos con dos copias (original cliente, copia amarilla al departamento IUSI y copia verde a tesorería municipal).
- ✓ Transmitir los spots radiales cada seis meses para informar a la población sobre el plan de exoneración de mora.
- ✓ Efectuar visitas a los contribuyentes para notificarles personalmente sobre el estado de cuenta del impuesto, haciéndoles llegar a la vez notas de felicitaciones y de cobro según corresponda a cada contribuyente.

Flujograma procedimientos plan de reducción de mora

Se proporciona un flujo grama de procedimientos para implementar el plan de reducción de mora para identificar responsables o funciones que deben realizar los miembros del equipo de la municipalidad de Livingston y del Departamento del IUSI en especial.

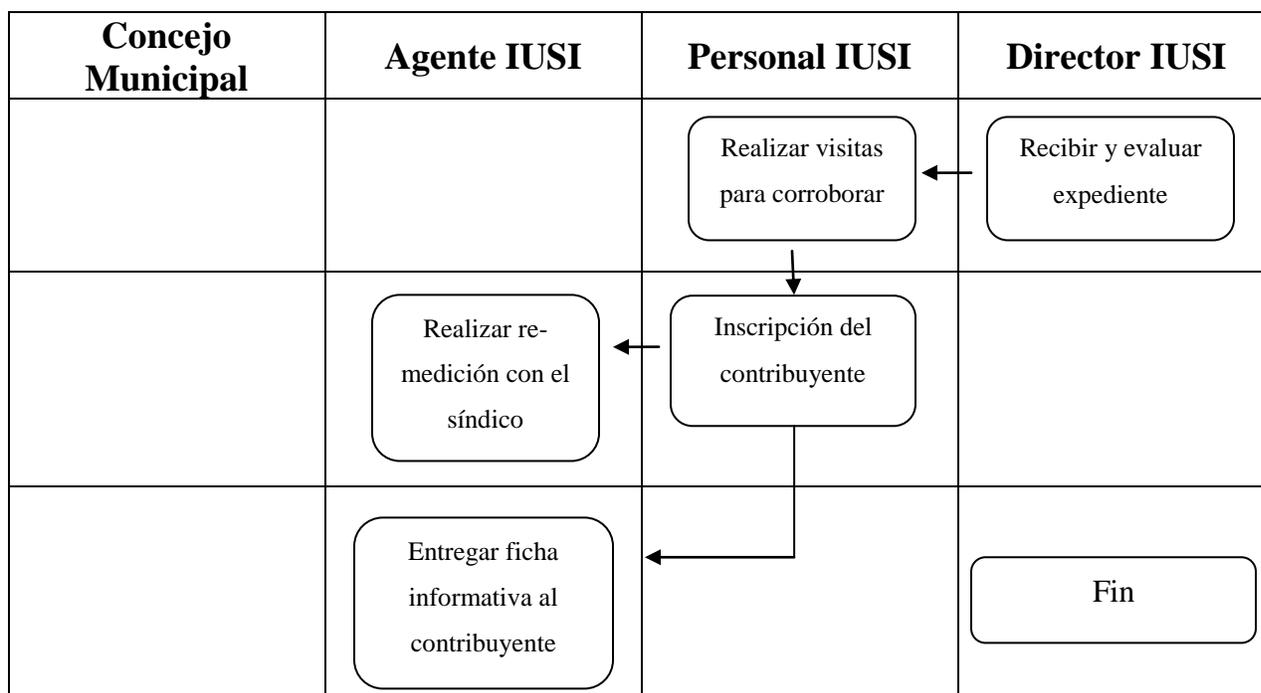


Fuente: Elaboración propia

Procedimiento del registro de contribuyentes

- ✓ Recibir y evaluar el expediente presentado por el contribuyente para el registro de la propiedad.
- ✓ Realizar una visita a la propiedad para corroborar datos presentados en el expediente.
- ✓ Realizar con el síndico municipal la re-medición de la propiedad de ser necesario.
- ✓ Ya revisada y completa la información proceder con el registro del contribuyente.
- ✓ Entregar al contribuyente una ficha con la información de la tasa de impuesto que le corresponde, los medios en que puede realizar sus pagos y un cuadro de control de pago por trimestre.

Flujograma del registro de contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

7.3 Propuesta de seguimiento del plan de reducción de la mora del IUSI, Municipalidad de Livingston, departamento de Izabal.

Al concluir el periodo del plan de exoneración de mora del año 2015; es necesario dar un seguimiento, con el fin de mantener la cartera de contribuyentes activos. Para ello se plantean los siguientes objetivos.

Objetivos

Objetivo general

Consolidar la cartera de contribuyentes activos del departamento del IUSI, Municipalidad de Livingston.

Objetivo específicos

- ✓ Mantener el enfoque de los contribuyentes través de reuniones informativas y de cobranza.
- ✓ Promover incentivos al contribuyente de forma comunitaria.

Alcance

El plan de seguimiento facilitará la sostenibilidad de la eficiente recaudación del departamento del IUSI.

Beneficios

Con la implementación del plan de seguimiento de un efectivo proceso de recaudación, el departamento del IUSI mantendrá a largo plazo la cartera activa de contribuyentes; lo que beneficiará al municipio de Livingston con la implementación de obras de desarrollo social.

Propuesta

Una apropiada implementación del plan de seguimiento de recaudación del IUSI la cual tendrá la inversión de Q. 9, 600.00 (nueve mil seiscientos quetzales). Con dicha medida se recuperará al menos el 50% de la cartera morosa de contribuyentes equivalente a un promedio de Q. 320,000.00 anual. (Ref.PT D)

Costo beneficio

Descripción	Costo unitario	Cantidad	Total
Papelería y útiles	Q. 100.00	4 trimestres	Q. 400.00
Volantes	Q. 1.00	6,000	Q. 6,000.00
Spot radiales	Q. 800.00	4 meses	Q. 3,200.00
			Q. 9,600.00

Fuente elaboración propia.

Anexo 8

Figura No. 2

Diseño de volante 1

¿Quiere que tengamos un mejor desarrollo en el municipio de Livingston, Izabal?
Calles, mejoramiento de escuelas, agua potable, áreas recreativas...

¡Ayudemos a la Municipalidad a Lograrlo pagando el IUSI!
Impuesto Único Sobre Inmuebles

Usted tiene el grano de arena que hace falta...
¡Invirtamos en nuestro municipio!

Para mayor información comuníquese al teléfono 79470070

LA BUGA
TIERRA DE DIOS
Municipalidad de Livingston, Izabal

Fuente elaboración propia

Objetivo: Cuestionar a los contribuyentes ¿quieren que tengamos un mejor desarrollo en el municipio Livingston, Izabal? y motivarlo a contribuir pagando el IUSI.

Figura No. 3

Diseño de volante 2

¡Apoyemos a mejorar el desarrollo de nuestro lindo municipio, Livingston, Izabal!
Calles, mejoramiento de escuelas, agua potable, áreas recreativas...

Recuerde entonces hacer su aporte pagando el IUSI
Impuesto Único Sobre Inmuebles

Usted tiene el grano de arena que hace falta...
¡Invirtamos en nuestro municipio!

Para mayor información comuníquese al telémono 79470070



Fuente elaboración propia

Objetivo: Motivar a los contribuyentes a realizar sus pagos del IUSI para el desarrollo del municipio de Livingston, Izabal.

Diseño de recibos de cobro

No. **99999**

**Recibo de pago
Impuesto Único sobre Inmuebles
Decreto 15-98**

SELLO

Contribuyente: _____

Ubicación del

Inmueble: _____

Fecha de Pago:

No. Catastral	Valor del inmueble	Periodo de pago	Tasa por millar

Impuesto: Q. _____

Multa: Q. _____

Total: Q. _____ **F:** _____

Notificador IUSI

Original contribuyente, duplicado verde tesorería y duplicado azul IUSI.

Fuente elaboración propia.

Diseño de spot radial

Atención, mucha atención,

¿Estás al día con tu impuesto único sobre inmuebles?

El departamento del impuesto único sobre inmuebles de la municipalidad de Livingston, te da la oportunidad para el año 2015 ponerte al día con el siguiente plan de exoneración de multas:

95% de exoneración de multa para el primer trimestre

75% para el segundo trimestre

50% para el tercer trimestre y

25% para el cuarto trimestre

Aprovechemos el plan de exoneración y apoyemos en el desarrollo de nuestro lindo municipio..

Para más información comuníquese al tel.: 79470070

Diseño de notificación de cobro

Livingston, Izabal, 15 de junio de 2014

Señor(a): _____

Dirección: _____

Estimado contribuyente:

En base al decreto 12-2002 del código municipal, artículo 2 y 3, decreto 15-98 ley del impuesto único sobre inmuebles artículo 3, 4, 8, 11, 24, 25, 29 y 34. Se le informa que según el registro de cobros de dicho impuesto, se encuentra pendiente desde el periodo ____ año _____. Por lo que se le informa sobre la siguiente oportunidad, avalada por acuerdo municipal No. _____.

Plan de exoneración de multa del IUSI para el año 2015

El departamento del impuesto único sobre inmuebles de la municipalidad de Livingston, Izabal da la oportunidad de pagar sus multas con el siguiente plan:

95% de exoneración de multa para el primer trimestre

75% para el segundo trimestre

50% para el tercer trimestre y

25% para el cuarto trimestre

Para más información comuníquese al tel.: 79470070, será un gusto atenderle.

Atentamente,

Vicente Interiano
Señor Alcalde Municipal
Livingston, Izabal

LIVINGSTON ADELANTE CON CIUDADANOS RESPONSABLES